Ombudsman

1988

TWENTY-SECOND REPORT OF THE OMBUDSMAN

Province of New Brunswick

90-00288/

Ombudsman

703 Brunswick Street
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

703, rue Brunswick
C.P. 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1
Tél.(506) 453-2789

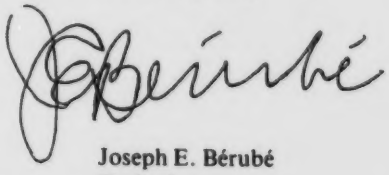
June 06, 1989

The Honourable Frank Branch
Speaker
The Legislative Assembly
Province of New Brunswick
Fredericton, NB

Sir:

Pursuant to Section 25(1) of the Ombudsman Act, I have the honour to present the Twenty-Second Annual Report of the Ombudsman for the period January 1, 1988 to December 31, 1988.

Yours very truly



Joseph E. Bérubé
Ombudsman

TABLE OF CONTENTS

Highlights - 1988 Reporting Year 1

Highlights - Case Summaries 1

Recommendations 1

Right to Information Act 2

Adoption Information 3

Official Languages Act 4

The Legislative Assembly's Standing Committee on the Ombudsman 6

Third Canadian Ombudsman Staff Workshop 7

High School Teaching Unit - The Office of the Ombudsman 8

Statistics 8

Appendices 11
- Complaints received and complaint summaries 13
- Budgetary Review 31
- Statistical Tables 33

Ombudsman Act - Excerpt 42

Right to Information Act - Excerpt 49

Family Services Act - Excerpt 54

Archives Act - Excerpt 57

HIGHLIGHTS - 1988 REPORTING YEAR

- The Office received 1704 complaints against the provincial government and city, town and village governments in 1988. This represents an increase of 316 complaints, or 22.8%, from the 1987 reporting year. Moreover, the total number of complaints and requests for information of all types rose from 2224 to 2926, an increase of 702 contacts, or 31.6%, from the 1987 reporting year (see also STATISTICS).

- The Office investigated 5 petitions to review ministerial refusals to release information under the Right to Information Act (see also RIGHT TO INFORMATION ACT).

- The Office received 10 requests to review refusals by the Minister of Health and Community Services to release adoption information under the Family Services Act (see also ADOPTION INFORMATION).

- On December 6, 1988, the Standing Committee on the Ombudsman tabled its Second Report in the Legislative Assembly (see also STANDING COMMITTEE ON THE OMBUDSMAN).

- The Government of New Brunswick implemented: a) the Office's formal recommendation regarding the establishment of a new Controlled Access Highway policy under the Highway Act; b) fair administrative practices under the Fish and Wildlife Act; c) the facilitation of the reunion of adult adoptees and natural parents under the Family Services Act; d) the implementation of fairer license suspension provisions under the Motor Vehicle Act.

- The Office's staff, including Charles Ferris, Solicitor to the Ombudsman; Magella St-Pierre, Assistant to the Ombudsman; Gisèle Girouard, Secretary to the Ombudsman; and Jeanne Breau, bilingual secretary, remained unchanged during the reporting year.

- Linda Christie and Odette MacLeod, both third-year law students at Ludlow Hall (UNB), completed a major portion of their articling with the Office. The work of Ms. Christie and Ms. MacLeod contributed significantly to the public service by the Office in 1988.

- The series of private hearings was continued in 1988. In April and May, hearings were held in Grand Falls, Edmundston, Sussex, St. Stephen and Woodstock. In November, hearings were held in Moncton. The Office has held 55 series of private hearings since 1977.

- The policy of visiting provincial correctional facilities, of meeting with inmates, and reviewing their concerns with local and central correctional officials, was continued in 1988. Hearings were held in correctional facilities in Woodstock, Fredericton, Kingsclear, Dorchester, Dalhousie and at the Youth Community Residential Centre in Fredericton.

- The policy of visiting the provincial psychiatric hospitals - Centracare Inc. and the Restigouche Hospital Centre Inc. - was continued in 1988. The Office met with patients and staff of these institutions, receiving complaints and requests for assistance from patients, and reviewing their concerns with hospital and other public officials. In addition, the Office has been consulted on an ongoing basis with respect to the implementation of 1985 amendments to the Mental Health Act.

HIGHLIGHTS - CASE SUMMARIES

(See also Complaints Received and Complaint Summaries)

- Disabled child refused school bus pass (p. 14)
- Linkage of school achievement and varsity sports participation (p. 14)
- Medicare refusal to pay charges at Canadian hospital (p. 17)
- Spreading of untrue rumours about inmates (p. 26)
- Lack of administratively fair procedures under Fish and Wildlife Act (p. 22)
- Failure to recognize long-term service of former municipal employees (p. 13)
- Inhumane conditions in police lock-up (p. 22)
- Excessive imposition of double suspension periods under Motor Vehicle Act (p. 26)
- Fire safety concerns at veterans' hospital wing (p. 16)
- Incorrect levy of municipal local improvement charges (p. 21)
- Inadequate WCB medical examining room (p. 29)
- Collection of double taxes and fees on Motor Vehicle transfer (p. 27)
- Alleged government inaction re unsightly premises (p. 21)
- Construction of sea wall to save community (p. 28)
- Concerns re administration of group home (p. 26)
- Unfair eviction procedures by NBHC (p. 24)
- Alleged abuse of student by classmates (p. 14)
- Recognition of good samaritanism by Department of Finance (p. 15)
- New controlled access highway policy (p. 28)
- Wheelchair turn arounds (p. 17)
- NB Power consumer complaints (p. 23)

RECOMMENDATIONS

As a result of the establishment of the Legislature's Standing Committee on the Ombudsman, there presently exists a "two tier" procedure for the submission of recommendations for changes in government legislation, policies and practices. These are: a) the formal recommendations made by the Standing Committee on the Ombudsman in its Annual Report and b) law reform initiatives that are pursued informally with governmental authorities.

The following recommendations made by the Legislature's Standing Committee remain under review by government:

a) the reconsideration and revision of the Liquor Control Act;

b) the clarification of management grievance rights under the Public Service Labour Relations Act;

c) the abolition of the immunity afforded to the Department of Transportation by the doctrine of nonfeasance;

d) the reconsideration and revision of the Motor Vehicle Act; and

e) the extension of the application of the Right to Information Act to hospital boards, school boards, the Workers' Compensation Board, municipalities, the New Brunswick Museum and other Crown corporations.

In the second category, our Office is pursuing a number of law reform initiatives, including:

a) recommendations to the Department of the Solicitor General; to establish a female prisoners' unit, to provide special treatment for inmates suffering from severe psychological or behavioral problems, to establish more effective inmate appeal procedures and to provide for the revision and distribution of an inmate guide and other literature to inmates;

b) a previous recommendation to the Department of Municipal Affairs and Environment that it award a property tax credit to 176 citizens who were eligible to receive such a credit during the period 1975-80 and whose applications were refused because of late filing (see also 1983 Annual Report, pp. 19-21);

c) a recommendation to the Department of Health and Community Services that an Office of Psychiatric Patients Advocate be established; and

d) a recommendation to the Department of Justice and the New Brunswick Housing Corporation that consideration be given to combining the dual rentalsman function currently exercised by the two authorities.

RIGHT TO INFORMATION ACT
(R.S.N.B. 1973, c. R-10.3)

During this reporting year, the Office received 5 petitions to the Ombudsman under Section 7 of the Act. A total of 46 petitions have been received since the Act was proclaimed in January, 1980. Although the number of petitions remains relatively small, they are invariably related to important public issues. It is also noteworthy that, as in previous years, our Office's intervention has resulted in the release of all or a substantial portion of the information sought in the majority of cases, with important directional assistance being provided to those who sought information exempted under the legislation. Thus, of 44 fully completed petitions, the "appropriate minister" has released some or all of the information sought by the petitioner in 27 (60%) cases.

The following summaries of the petitions received in 1988, and the conclusion of one pre-1988 petition, underscore both the significance of the information sought by the petitioner and the cooperation received by the Office in its work under the Act.

86-5280-2

The Twentieth Annual Report referred to a petition arising out of an unanswered request by a television news reporter to the Premier of New Brunswick for information relating to "all ministers and members expense account forms submitted to the New Brunswick Government by the Premier," and "all supporting receipts and documents of the expenses claimed, for the period beginning March 31, 1985, to March 20, 1986 (as well as "any record of reimbursement to the Province for expenses which may have initially been paid for" in the period beginning 1 January 1984) to present". As is noted in the summary of this petition, our Office recommended that the information be released to the petitioner and the recommendation was accepted by the Premier's Office. However, that Office subsequently placed a considerably narrower interpretation on the scope of the original request than had been understood by either the requestor or our Office. The requestor subsequently resubmitted a more detailed request and the Premier's Office, in turn, substantially complied with it. It is noted that some additional information was released as a result of the follow-up comparison of our list of documents and the documents initially released to the requestor.

The requestor remained dissatisfied because seven invoices from an Ottawa hotel were illegible and the Government no longer had the original documents from which to make legible photocopies. Ultimately, our Office obtained legible copies from the hotel. However, the Premier's Office failed to release these to the requestor prior to the 1987 provincial election. Further delays were encountered by virtue of the new administration taking office and its desire to ensure that the release of the file documents was a legally correct step. The requestor acknowleged final receipt of all information on April 11, 1988 thanking our Office for its efforts on his behalf.

88-5130-2

The Twenty-First Annual Report referred to a university student who had requested that the University of New Brunswick furnish him with copies of the minutes of meetings of the University's Board of Deans and minutes and other recordings of the University's Board of Governors with respect to disciplinary proceedings taken against him. The petitioner had originally submitted his request to the President of the University and subsequently to the Minister of Advanced Education and Training. Both of these officials denied his request on the basis that the educational institution was not included in the scheduled definition of "department" under the Right to Information Act. On the advice of our Office, the petitioner re-directed his request to the Minister of Education, who is an "ex officio" member of the University's Board of Governors and who may have had possession of information subject to the legislation. The petitioner followed this advice and, upon receiving a negative response from the Minister, submitted a petition to our Office on February 16, 1988. Our Office attended at the Department of Education, examined the relevant files and commenced its deliberations on the petition. However, prior to the submission of a recommendation under Section 10 of the Act, we were requested to hold our recommendation in abeyance pending the completion of deliberations by the Visitor to the University. The Visitor had been directed to review the petitioner's entire complaint against the University, including his right to receive copies of documents pertaining to his case. While it remains unclear whether the Visitor will address this issue, our Office is taking no further action until we have received notice of the Visitor's decision.

88-5130-6

The requestor petitioned our Office on June 17, 1988, regarding information related to the "holocaust unit" being prepared by the Department of Education.

The requestor had asked for a considerable amount of information related to the preparation of this program and, following our Office's initial correspondence with the Minister, she advised that he would be receiving the information he had requested. In the succeeding weeks, we assisted in ensuring that the requestor did receive this information. In fact, the departmental cooperation was excellent and he received a considerable amount of information that was not included in his initial request.

88-5260-6

A contributor to the Public Service Superannuation Fund petitioned our Office on June 23, 1988 regarding the refusal, by the Chairman of the Board of Management to provide him with a copy of any report that was prepared for the former Minister relating to the costing of pension benefits as they related to the June 27, 1987 amendments to the Public Service Superannuation Act "and the internal document that you refer to in the interview with . . . the Daily Gleaner".

On review, we determined that the "report" on which the former Minister's statement was based was actually a survey completed by the Department of Finance in 1977. The departmental file consisted of the responses given to the survey questionnaire and the single sheet which identified the number of respondents and the total number of pensionable years of service of those respondents. Although the survey results were ultimately disclosed to the former Minister, it was quite arguable that they were not prepared for him nor did they relate to the costing of pension benefits as set out in the request. With respect to the "internal document" that comprised the second part of the petitioner's request, it was determined that this was a report prepared by staff of the Board of Management in June, 1987, which remained under review by the Executive Council at the date of the petition. This was found to be exempt from disclosure under Paragraph 6(g) of the Right to Information Act, i.e. it's release would disclose "opinions or recommendations by public servants for a Minister or the Executive Council".

Notwithstanding these negative findings, the Board suggested that the requestor meet with one of its senior directors to discuss his broader concerns, including the possible disclosure of some of the information contained in the documents.

88-5180-8

The 1987 Annual Report referred to the case of a petitioner who was the subject of a Lieutenant-Governor's warrant and who had earlier petitioned the Office on a number of occasions with some measure of success.

Following our Office's review of the 1987 petition, the Minister released all or part of eight additional documents to the requestor. On further appeal to the Court of Queen's Bench, a judge confirmed our Office's disposition of the petition.

With respect to the requestor's 1988 petition, our review assisted in the release of one previously exempted document and a portion of another (of a total of eight documents withheld by the Minister).

As a footnote, some of those documents are exempt from disclosure by Paragraph 6(e) of the Right to Information Act - i.e. their release would be detrimental to the proper custody, control or supervision of persons under sentence - but may be subject to reconsideration following the petitioner's release from incarceration.

88-5170-11

The final petition received in 1988 arose out of a request by a newspaper reporter to the Minister of Transportation for information related to the proposed construction of the Miscou Island bridge, including "information related to tenders to undertake design work for the bridge, completion date and total cost estimates and any information or comments provided by other provincial or federal agencies relating to the bridge specifications". Upon commencing our review under Section 7 of the Right to Information Act, our Office was advised that the petitioner had received the information.

In addition to the petitions made to our Office in 1988, we were pleased to accede to a request by the Correctional Services Division of the Department of Solicitor General to comment on a draft of its new information disclosure policy. While it was readily apparent that the proposed departmental policy represented a sensitive balancing of the competing interests of information disclosure and the protection of security through non-disclosure, this exercise provided the Office with an opportunity to underscore that the procedural and appeal mechanisms contained within the Right to Information Act must form an integral part of any freedom of information policy.

We refer the reader to the following published articles on our Office's freedom of information function: a) C. Ferris, "Freedom of Information in Canada - The Ombudsman - Judicial Review Model" (1984), 5 Journal of Media Law and Practice, p. 193; b) C. Ferris, "The Right to Information Act - A Practitioner's Note" (1986) 3 Solicitor's Journal, Issue 1, p. 14; and c) C. Ferris, "Freedom of Information in Atlantic Canada" (1988), 5 Government Information Quarterly, p. 341.

ADOPTION INFORMATION

(Family Services Act R.S.N.B. 1973, c. F-2.2, Part V, s. 93)

The year 1988 was a signal one with regard to the strengthening of lines of communication between adopted persons and their natural parents. In response to initiatives from a number of interested parties - including recommendations made by this Office in 1986 and 1987 - the Minister of Health and Community Services undertook a review of departmental policy early in 1988 "examining the possibility of expanding our Post-Adoption Services and establishing an active register, whereby upon the request of an adult adoptee, the Department may seek a birth parent to obtain a consent to the release of identifying information". On November 9, 1988, Mr. Frenette further advised that:

> "We are pleased to inform you that on August 26, 1988 Cabinet approved the amendment of our departmental policy from the position of not searching in adoption matters to undertaking searches for birth parents and birth siblings upon the request of adult adoptees. We are in the process of assigning additional resources to this program, in order to make it operational."

Coincidental with this breakthrough in the administration of New Brunswick's adoption legislation, two requestors - an adult adoptee and a birth mother - established contact with their mother and son respectively. Although the two events were technically unrelated, both reflected a growing social recognition and acceptance of the importance - not to say necessity - of the reunion of adult adoptees and their natural parents and siblings.

The Office reviewed twelve requests for adoption information during the reporting year, including two which were presented in 1987 or before and ten new ones.

As mentioned, two of the pre-1988 cases helped form the basis for our Office's recommendation that the Department of Health and Community Services adopt a broader remedial interpretation of its adoption information disclosure function. In the first case, an adult adoptee had received non-identifying information and her case had initiated the transfer of 12,000 files from the former Salvation Army Hospital - the Evengeline Home - in Saint John to the Provincial Archives in Fredericton. Her reunion with her natural mother was precipitated by their contact with Parent Finders, an international non-profit adoption search agency. Following the initial contact from her natural mother, the requestor consulted with the Department's Post-Adoption Services worker in preparation for her successful reunion with her natural mother.

In the second pre-1988 case, a birth mother had undertaken a protracted search for her natural son, including registration with the Department's Post-Adoption register. In 1988, her natural son also registered. This latter step permitted the Department's Post-Adoption worker to advise the requestor that she could be reunited with her son, and this competent official assisted in ensuring a joyful reunion during the Christmas season of 1988.

The third long-standing case had a more bittersweet conclusion. The requestor had originally approached our Office in October 1986 regarding her efforts to identify her birth father. As an adult, she had commenced a search for her birth origins and had succeeded in locating and establishing a relationship with her birth mother shortly before her death. The requestor's birth mother had not told her about her natural father and she approached the Department and, later, our Office for assistance. On review, it was determined that, although the requestor's birth mother had identified a person as her natural father, there was no independent confirmation of this information by any third person (in particular, the natural father). Thus, although the Minister of Health and Community Services had the authority to release such identifying information, it did not appear to be correct to do so in the absence of corroborating evidence of the natural father's identity. In the result, we informally recommended the release of further non-identifying information about the natural father and this was released.

Of the ten cases presented to the Office in 1988, seven related to the search by a natural child who sought to be reunited with her birth mother and three by birth mothers seeking to be reunited with a natural child. In each case, the Office sought to facilitate the requestor's efforts; however, these cases underscored the continuing difficulties that face adopted adults and natural parents on their odyssey. Perhaps the most poignant was that of an adult adoptee whose natural mother had returned to the New Brunswick Protestant Orphanage to reclaim her infant son only to learn that he had recently been placed for adoption. In 1988, a search that the son had conducted for much of his adult life ended with news that his natural mother had died in the Province of Ontario in 1980.

Each of these cases underscores the need for renewed initiatives to improve the province's Post-Adoption services, including consideration of the following: a) the provision of additional resources - including the possible recruitment of volunteer staff; b) the transfer of all adoption records to the Provincial Archives in Fredericton in order to ensure appropriate access by Post-Adoption staff; c) the extension of the new departmental policy to natural parents and siblings who seek a natural child/sibling.

For its part, the Office will continue to work with the Minister of Health and Community Services and members of the Department's Post-Adoption Services to assist this special clientele to achieve its objectives.

OFFICIAL LANGUAGES ACT
(R.S.N.B. 1973, c. O-1)

Prior to September 1988, our Office acted as a "last resort" with respect to complaints arising out of the delivery of public services under the Official Languages Act. As a rule, our Office initially referred all such complaints to the Official Languages Branch of the Board of Management which exercised a first level 'ombudsfunction' with respect to such complaints. Since September, the Official Languages Branch discontinued this function, a development that has conferred a broader official languages function on our Office.

Since September, 1988, fifteen individuals have lodged complaints regarding language service delivery by governmental autorities, in addition, four complaints were transferred to us by the Director of the Official Languages Branch.

The following is a brief summary of our Office's disposition of the nineteen complaints, including a denotation of the authority against which the complaint was lodged, the nature of the complaint and our Office's disposition of it.

1. **File Number:** 88-4371-9
   Authority: Department of Advanced Education and Training
   Case Summary: Poor quality translation of student aid application form.
   Results: Under review.

2. **File Number:** 88-4371-8
   Authority: Department of Advanced Education and Training
   Case Summary: Decision by Campbellton Campus of New Brunswick Community College to offer certain courses in French language only.
   Results: No assistance possible.

3. **File Number:** 88-4110-12
   Authority: Department of Agriculture
   Case Summary: Inadequate bilingual service at receptionist's level.
   Results: Under review.

4. **File Number:** 88-4303-9
   Authority: Centre communautaire Sainte-Anne
   Case Summary: Alleged use of incorrect French language.
   Results: Language usage by Centre clarified.

5. **File Number:** 88-4160-2
Authority: Hôpital Régional d'Edmundston (Department of Health and Community Services).
Case Summary: Refusal to hire a nurse because of inadequate French language competency.
Results: No assistance possible.

6. **File Number:** 88-4160-11
Authority: Moncton City Hospital (Department of Health and Community Services).
Case Summary: Hospital invoice printed in English language only.
Results: Form has been reprinted in bilingual format and will be used when present stock expires.

7. **File Number:** 88-4160-12
Authority: Department of Health and Community Services
Case Summary: Employee complaint regarding use of English language documents for intra- and inter-office communications.
Results: Complaint had been extensively reviewed by Official Languages Directorate and we are pursuing the review.

8. **File Number:** 88-4160-11
Authority: Department of Health and Community Services
Case Summary: English language letter sent by District Medical Health Officer to Centre Samuel-de-Champlain.
Results: Complainant government authority requested that future communications with it be in French language.

9. **File Number:** 88-4240-9
Authority: Department of Income Assistance
Case Summary: Lack of bilingual service during receptionist's lunch break.
Results: Under review.

10. **File Number:** 88-4180-9
Authority: Department of Justice
Case Summary: Small Claims Court decision in French language.
Results: Under review.

11. **File Number:** 88-4190-10
Authority: Department of Labour
Case Summary: Alleged refusal by receptionist to respond to complainant in language of choice; alleged rudeness by receptionist.
Results: Under review.

12. **File Number:** 88-4190-12
Authority: Department of Labour
Case Summary: Poor quality of French language on plumbers' license.
Results: Under review.

13. **File Number:** 88-4200-9
Authority: Department of Municipal Affairs and Environment
Case Summary: Alleged inability of regional assessment staff to provide French language service.
Results: Departmental denial of allegation; clarification of official language profile of regional office.

14. **File Number:** 88-4200-12
Authority: Department of Municipal Affairs and Environment
Case Summary: Unilingual English letter on transfer of property ownership.
Results: Under review.

15. **File Number:** 88-4360-8
Authority: New Brunswick Housing Corporation
Case Summary: Alleged non-existence of French version of vendor registration form.
Results: Provision of proof of French language version of form; clarification provided to complainant.

16. **File Number:** 88-4185-9
Authority: Department of Solicitor General
Case Summary: Autopsy report re death of anglophone in French language hospital written in French language only.
Results: Chief Coroner took steps to have document translated. Future reports to be in language of the request.

17. **File Number:** 88-4170-10
Authority: Department of Transportation
Case Summary: Highway sign at one end of French-speaking community in French but in English at other end.
Results: Department undertook to replace English sign with a French sign to comply with the geographic repertory.

18. **File Number:** 88-4330-8
Authority: Workers' Compensation Board
Case Summary: Use of French language by Workers' Compensation Appeal Board where injured worker requested English language hearing.
Results: Workers' Compensation Appeal Board requested submission of request for new hearing.

19. **File Number:** 88-4330-7
Authority: Workers' Compensation Board
Case Summary: Delay in acknowledgement of letter because of alleged need of translation of French language correspondence sent to Board.
Results: Board Chairman acknowledged shortcoming and advised of steps being taken to correct it.

On the basis of our experience to date, it would appear that our Office's expanded official function is an appropriate one and that our Office will be able to discharge this aspect of the province's official languages delivery program within its present structure and resources.

THE LEGISLATIVE ASSEMBLY'S STANDING COMMITTEE ON THE OMBUDSMAN

On April 12, 1988, the Legislative Assembly, pursuant to Standing Rule 89, appointed the Standing Committee on the Ombudsman for the 51st Legislative Assembly with the following membership: Mr. Bernard Thériault, Chairman; Mr. Leo MacAdam, Vice-Chairman; Mr. Eric Allaby; Mr. Jean-Paul Savoie; Dr. Marilyn Trenholme; Mr. Louis Murphy and the Honourable Vaughn Blaney. Following its organizational meetings on April 21 and June 7, 1988, the Committee met with our Office on September 7 and with the Ontario Legislature's Standing Committee on the Ombudsman and our Office on September 28. The Standing Committee submitted its second report to the Legislature on Tuesday, December 6, 1988.

The work of the Standing Committee has served to reaffirm its purpose of establishing and maintaining a more effective channel of communication between the Office of the Ombudsman and the Legislative Assembly. It has become the means by which the Legislature scrutinizes the functions of the Office, a process that includes face to face meetings between the Committee and the Office and detailed questioning of members of the Office with respect to our Annual Report and other matters of interest to the Committee.

In its September 7 submission to the Committee, the Office reviewed the basis for the establishment of the Committee and the excellent working relationship which has developed between our respective functions. Particular references was made to the disposition of recommendations made in the Committee's First Report. In this regard, the Submission reads [in part] as follows:

(1) With respect to Recommendations 1.1 and 1.2, the Government of New Brunswick has stated its intention to reconsider and revise the Liquor Control Act. We trust that this review will address the Standing Committee's recommendations with respect to the licensing requirements of employees of licensed establishments, and the policy dichotomy contained within the Liquor Control Act. The Minister responsible for the Liquor Control Act has recently confirmed the Government's reconsideration of the legislation and, unless the Committee indicates otherwise, we will bring its recommendations to the attention of the Minister;

(2) With respect to Recommendations 2.1 and 2.2, we have been advised by the Deputy Minister of Labour that steps have been taken to initiate legislation in order to clarify management grievance rights;

(3) With respect to Recommendation 3.1, we are pleased to note that the Department of Transportation has now evolved a new procedure concerning controlled access highways, one designed to reflect the importance to all New Brunswickers of having a system of highways that is as safe as possible, while providing fairer and more equal treatment of those who wish to develop the land along our provincial highways. There is no question that the major upgrading of the Trans-Canada Highway will significantly impact on the full implementation of this recommendation;

(4) With respect to Recommendations 4.1 and 4.2, we note that the Government of New Brunswick has not yet replaced the immunity afforded to public authorities by the doctrine of non-feasance - an unfair and outdated legal protection with respect to highway maintenance - with the acceptance of a measure of public responsibility for non-feasance by the Department of Transportation. We believe that this recommendation should be pursued further with the Department of Transportation, bearing in mind that it is one tempered by a recognition of the special legal position and legal protections required by public highway authorities [as set out in recommendation 4.2];

(5) With respect to Recommendation 5.1, our Office will - in the absence of an indication from your Committee to the contrary - pursue with the Department of Transportation a reconsideration of its policy with regard to culvert installation in order to assure fair and consistent application to all real property developers. As you may be aware, the present policy permits free culvert installations with respect to small property developments along provincial highways while providing a user pay requirement for developers of larger subdivisions;

(6) With respect to your Committee's recommendation for an upgrading, revision and consolidation of the Motor Vehicle Act to reflect more accurately the intended meaning of each provision therein, [Recommendation 6.1], our Office has not been made aware of any departmental initiative to this date. As you may be aware, the Motor Vehicle Act has been amended over 1,000 times since its passage in 1955 and, as the case summaries related to the Department of Transportation for this and previous reporting years attest, it is in need of reconsideration and re-writing;

(7) With respect to the Committee's recommendation that the application of the Right to Information Act be extended to all governmental authorities, and that there be a greater publication of the appeal mechanisms under the Right to Information Act and Family Services Act [Recommendations 7.1 and 7.2], we regret to advise the Committee that no action has been taken with respect to these recommendations. Furthermore, we believe that the role and function of the Office under the Right to Information Act, Family Services Act, Part V [adoption information] and the Archives Act - including the administration and publicity given to this governmental function - might well form the basis of a separate initiative by the Standing Committee.

In addition to the formal recommendations contained in the First Report of the Standing Committee on the Ombudsman, the Committee stood nine unimplemented recommendations by the Office of the

Ombudsman pending the completion of further review between the Office and the relevant public authorities. These recommendations - set out on pages 22-26 [p. 19-23 of the French version] - pertain to administrative reform, mechanics liens, public service pensions, limitation of actions, motor vehicle registrations and workers' compensation. It is noted that the Standing Committee's expression of interest in these public policy matters has served to expedite - in some cases, initiate - their formal reconsideration by the public service. Our Office has monitored the progress of these departmental initiatives, and we will be pleased to answer any questions you may have with respect to them.

. . . In addition to the recommendations considered in the First Report of the Standing Committee on the Ombudsman, page 2 of this year's Annual Report refers to six informal recommendations that are under active review between the Office and a number of authorities. We are pleased to note that the majority of these recommendations are receiving serious attention from the authorities responsible for their administration.

As the First Report of the Standing Committee on the Ombudsman and the 19th, 20th and 21st Annual Reports of this Office attest, the Standing Committee has been a vibrant and effective mechanism for improving public administration in New Brunswick, and a means by which New Brunswick's public may be better served by its governmental authorities. Furthermore, your Committee's work has focused national and even international attention on the safeguards the New Brunswick Legislature has bestowed on its citizens through mechanisms such as the Office of the Ombudsman. An example of this recognition is the meeting later this month between Ontario's Select Committee on the Ombudsman and this Committee to discuss the important issues of the Ombudsman's jurisdiction with respect to child protection and matters of administration within public hospitals. In this same vein, it is noteworthy that our Office hosted the Third Canadian Ombudsman Staff Workshop in July. I am also pleased to note that, through the work of Mr. William Thorpe of Fredericton High School and Charles Ferris, a pilot unit on the Ombudsman is being introduced into the Political Science curriculum of the Department of Education.

In view of the work completed by the Standing Committee to date, the following are suggested as possible future Committee functions, including:

(a) A detailed examination of the 1986 and 1987 Annual Reports of our Office; including questions related to case investigations, caseload, and budget;

(b) A more detailed examination of the disposition of unimplemented formal and informal recommendations made by our Office in its various Annual Reports;

(c) A detailed examination of the Office's freedom of information function, a possible point of departure being the recommendations made by the Standing Committee and the Office with respect to this important function;

(d) an examination of other special functions of the Office, including: municipal complaints, institutional complaints, and the Office's function in the administration of the Official Languages Act.

Mrs. St-Pierre, Mr. Ferris, and I are pleased that the Legislative Assembly has seen fit to continue the Standing Committee on the Ombudsman, and we look forward to working with you in this role. In closing, may I remind you that, apart from any communications we may have in the formal or informal deliberations of this Committee, we invite you to contact our Office on a personal and individual level with respect to any question or concern you or one of your constituents may have. Thank you.

The Standing Committee has become a vital aspect of the Ombudsman function in New Brunswick and we look forward to continuing our work with its members in the forthcoming year.

THIRD CANADIAN OMBUDSMAN STAFF WORKSHOP

Our Office was pleased to welcome 36 investigative and administrative staff members from seven Canadian provincial ombudsman offices and three of the specialized federal ombudsman offices to the Third Canadian Ombudsman Staff Workshop on July 6-8, 1988.

Each of the participants assumed responsibility as chairperson and/or presentor at one of the twelve workshop sessions. These sessions dealt with such diverse concerns as special issue investigations, corrections, investigative methods, freedom of information, reports, public education and statistics, employee complaints, effective relationships with complainants and the public service, workers' compensation, public education, the Canadian Charter of Rights and Freedoms and non-jurisdictional matters.

The Ombudsman staff persons were greatly assisted by the excellent interventions of three special delegates - Mr. Doug Naish of the Department of the Solicitor General, Mr. Mel McMahon of the Civil Service Commission and Dr. Tom Barry, a family medicine practitioner in New Maryland.

In addition to a full substantive program, the workshop members unanimously passed the following resolutions at its business sessions, namely:

A. RESOLUTION N° 1 - Canadian Ombudsman Staff Association
MOVERS: Lydia Assayag, Charles Ferris; Lucie Lavoie

WHEREAS there presently exists no formal structure uniting the staff of Canadian Ombudsman offices; and

WHEREAS it is considered desirable to establish the Canadian Ombudsman Staff Association to promote the professional development of, and the exchange of information between Canadian Ombudsman Staff; therefore,

IT IS RESOLVED that there be created the Canadian Ombudsman Staff Association, upon consultation with Canadian Ombudsman Staff, the agreement by the majority of such staff and the agreement of the respective Canadian Ombudsmen.

B. RESOLUTION N° 2 - Ombudsman print media
MOVERS: Karen Wheeler-McSweeney, Dan Johns; Kris Ramchandar

RESOLVED that Canadian Ombudsman staff and Ombudsmen be surveyed regarding the concept of a Canada-wide print information vehicle, such survey to be undertaken jointly by the Alberta and Ontario Ombudsman Offices with results presented to all offices by October, 1988.

The intent of the survey is to determine the need, potential use and users, context, format, possible methods of production and frequency of use.

Our Office enjoyed acting as host for this special visit to our beautiful province and we look forward to participating in the Fourth Canadian Ombudsman Staff Workshop to be held in Edmonton in May 1989 (N.B. Copies of the numerous written submissions presented on the workshop topics are available upon request from our Office).

HIGH SCHOOL TEACHING UNIT - THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN

Our Office has long recognized the need for public education of its role to persons of all ages.

To further this objective, Charles Ferris of our Office and Mr. William Thorpe, the Vice-Principal of Fredericton High School, have designed a five to seven-period teaching unit on the Office of the Ombudsman.

The purpose of the Ombudsman Unit is to advance the students' knowledge and understanding of the role of the Ombudsman in modern Canadian society. Through a variety of teaching methods - including teacher exposition, role playing, and the study of facsimile documents - high school students are made aware of the jurisdiction and powers of the Ombudsman's Office. Perhaps most important, they are required to place themselves in the role of citizen, public servant, and ombudsperson, an exercise that enables them to more fully understand the function of the Office and its place within our democratic system.

The unit was successfully used in the grade 12 political science course at Fredericton High School in April, 1988 and is now being "field tested" in a number of provincial high schools.

We will report further on this initiative in future Annual Reports.

STATISTICS

The statistical tables which follow this section reflect the very large increase in the number of complaints received by the Office in 1988. This increase (with denotation of the percentage increase in parentheses) include: a) 1925 complaints against provincial and municipal governments, an increase of 316 (19.6%); b) 2442 complaints of all types, an increase of 536 (28%); c) 484 requests for information, an increase of 166 (52%); and d) 2926 contacts from the public, an increase of 702 (31.6%).

This statistic takes on an even more significant hue when one notes an increase of 983 contacts since 1986. This development has coincided with our Office's institution of a toll free telephone service at our urging and that of the Legislature's Standing Committee on the Ombudsman.

On examining Tables 2 and 4, one notes that, for the first time in several years, a somewhat disproportionate percentage of complaints was received from the five northern counties of Victoria, Madawaska, Restigouche, Gloucester and Northumberland. Thus, while these counties comprise 33.6% of the provincial population, the Office received 38.5% of its 1988 complaints from the region. Coincidentally, the percentage of francophone complaints rose from 29.3% to 33.3% (although the actual increase in the number of anglophone and francophone complaints was nearly identical).

Table 5, together with the statistical tables included in the case summaries, sets out the number and percentage of complaints lodged against individual government authorities. A signal figure is the number (220) and percentage (13%) of complaints lodged against the Department of Health and Community Services. These statistics are slightly higher than those of the Department of Solicitor General (218 complaints or 12.8%). As in previous years, the large public service delivery agencies - the Departments of Health and Community Services, Income Assistance, Transportation, and the Workers' Compensation Board have attracted the largest number of citizen complaints.

Table 6 identifies the percentage of complaints within the Office's jurisdiction. 84.2% of the complaints received were within jurisdiction, a decrease of 5.8% from the previous year.

Tables 7 and 8 explain the disposition of files closed in 1988. Table 7 reflects the disposition of those files opened before 1988; Table 8, those opened during the reporting year.

Table 7 indicates that, with respect to 221 cases commenced before 1988, 31 (18.3%) were found to be justified or partially justified. The Office provided assistance in 84 (49.7%) other cases.

Table 8 reveals that 106 fully investigated complaints - 6.8% of the files opened and closed in 1988 - were justified or partially justified. Equally noteworthy, the Office provided assistance in 587 (37.8%) other cases. This latter statistic represents an increase of 139 from the previous reporting year and is in addition to those complaints categorized as "Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible" where the Office ascertained an avenue of redress for the complainant and took steps to ensure that the complainant would avail himself/herself of such a recourse. Further, this figure does not include the 484 requests for information which the Office responded to during the reporting year.

In addition to the figures contained in the statistical tables, one's attention is drawn to the statistics included with the case summaries in the APPENDICES. They reflect the Office's experience with individual authorities, including government departments, administrative tribunals, municipal corporations and our official languages and freedom of information functions.

The mode of reception of complaints in 1988 was as follows:

a)	received by letter	255
b)	received by interview	285
c)	received by telephone	1058
d)	own motion	106

APPENDICES

ADOPTION INFORMATION

Carried from 1987	2
Complaints received	10
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	6
Under investigation	3

DEPARTMENT OF ADVANCED EDUCATION AND TRAINING

Carried from 1987	4
Complaints received	26
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	10
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	15
Unsupported - Assistance rendered	2
Under investigation	1

88-371-4

A woman contacted our Office on April 11, 1988, regarding her efforts to obtain a refund of tuition fees paid to a campus of the New Brunswick Community College in September, 1987.

The woman stated that she had become seriously disabled following the payment of tuition fees and was unable to complete the course.

On review, the Department took steps to ensure the prompt reimbursement of her tuition fees.

DEPARTMENT OF AGRICULTURE

Carried from 1987	2
Complaints received	7
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	2
Unsupported - No assistance possible	1
Under investigation	1

ALCOHOLISM AND DRUG DEPENDENCY COMMISSION

Complaints received	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1

BOARD OF MANAGEMENT

Carried from 1987	10
Complaints received	26
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	4
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	5
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	16
Unsupported - No assistance possible	1
Partially justified - Partially rectified	2
Justified - Assistance rendered	1
Under investigation	7

84-260-2

A retired employee of the Department of Agriculture complained of the level of his retirement benefits.

The complainant had been employed by the Department for approximately 40 years, the last two of which had been spent on a Federal Government-sponsored exchange program in Africa. Under the terms of the program, the complainant received a higher rate of pay and other special allowances. The complainant retired immediately upon the completion of this assignment and was subsequently awarded a retirement allowance and pension benefits based on his rate of pay prior to the commencement of the overseas assignment.

With respect to the complainant's application for higher benefits under the Public Service Superannuation Act, the Department ultimately referred the matter to its legal counsel. He, in turn, confirmed our Office's view that the strict wording of the legislation required that pension benefits be based on the higher rate of pay earned by the complainant at the date of his retirement.

On the other hand, the terms of the retirement allowance were based on an internal policy document that established retirement allowance eligibility be based on the "rate of pay" of the position occupied by an employee within the Public Service at the date of retirement. Notwithstanding the very compelling reasons that the retirement allowance payment should be made consistent with that awarded under the complainant's pension plan, the Board consistently refused to reconsider its initial decision. Moreover, the Office's extensive inquiries failed to confirm the complainant's assertion that he had been promised that all retirement benefits would be based on the actual salary received on his retirement date.

The complainant indicated he was reasonably satisfied with this mixed result and the Office subsequently concluded its review.

88-260-6

The complainant, an employee of the Department of Municipal Affairs and Environment and its predecessor - the City of Fredericton Assessment Department - requested our Office's assistance with regard to the reduction of her retirement allowance eligibility and the Board's refusal to recognize her service with the Municipality of Fredericton in calculating her entitlement under the Government's Employee Service Recognition Program.

With respect to the complainant's retirement allowance eligibility, it was confirmed that she had been an employee of the Municipality of Fredericton and the Province since 1946. However, she had a "break" in service from 1971 to 1974 following her husband's transfer out of New Brunswick. Regrettably, this "break" in service precluded the complainant from receiving the full retirement allowance eligibility which is based on 25 continuous years of service prior to retirement. The complainant was advised accordingly.

On the other hand, it did appear unfair that persons of the complainant's status were not afforded recognition of their municipal service in the calculation of an entitlement under the Government's Employee Service Recognition Program. In particular, it was noted that, at the date of the complainant's transfer to the provincial government, she was formally advised by the Minister of Municipal Affairs - the Honourable Norbert Thériault - that she would "receive the same fringe benefits provided to all government employees" as part of the provincial government's "guarantee of fair and equitable treatment".

On review, the Office was advised that the complainant and other former municipal employees would receive credit for former municipal service in the calculation of recognition entitlement under the Employee Service Recognition Program.

CIVIL SERVICE COMMISSION

Carried from 1987	1	
Complaints received	1	
Unsupported - No assistance possible		1
Under investigation		1

DEPARTMENT OF COMMERCE AND TECHNOLOGY

Carried from 1987	1	
Complaints received	2	
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible		2
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered		1

DEPARTMENT OF EDUCATION

Carried from 1987	8	
Complaints received	46	
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible		10
Declined (discretionary) - No assistance possible		2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible		20
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered		14
Discontinued (complainant) - Assistance rendered		1
Unsupported - No assistance possible		1
Partially justified - Assistance rendered		1
Justified - Rectified		2
Under investigation		3

88-130-1

A widowed grandmother, who is raising two grandsons, complained of a School Board's refusal to allow one of the boys to travel on a school bus.

The complainant's 13-year-old grandson suffers from severe bronchitis that is exacerbated by cold and wet winter weather. The boy's medical specialist had recommended that he be issued a bus pass. However, the School Board, acting on the advice of the District Medical Health Officer, had refused to alter its requirement that children must reside more than 1.5 kilometres from a school in order to obtain such a service (the family resided approximately 1.4 kilometres from the school).

Upon review, the District Superintendent personally investigated the matter and subsequently issued a school bus pass to the boy.

The complainant expressed her satisfaction with the result obtained.

85-130-39

A parent complained of a School Board's refusal to allow his two sons to participate in high school varsity sports. The Board's decision arose out of its policy of prohibiting varsity sports participation by those students who have failed more than one mid-term examination.

The parent asserted that his older son obtained personal self-esteem from his varsity sports participation. Moreover, he stated the teachers of his poorest subjects were prepared to offer additional tutorial assistance if he were permitted to continue his sports participation. With respect to the younger son, the parent pointed out that learning disabilities had impeded his academic progress. However, a review by the New Brunswick Human Rights Commission failed to confirm that the Board's action amounted to discrimination on the basis of this disability.

The Office reviewed the policy at both the Board and departmental levels. We questioned its efficacy and fairness - particularly in comparison to the vast majority of provincial school boards that have no such policy. It was ultimately determined that, given current empirical research on the matter as well as circumstances unique to the School Board, the policy was not so unreasonable as to invite a recommendation from our Office. On the other hand, it was clear that the impugned policy was somewhat inflexible, and that an appeal mechanism ought to be implemented to enable the Board to deal with "special cases". The Office subsequently contributed to the drafting of the new appeal mechanism that was adopted by the Board.

The parent indicated that he was reasonably satisfied with this result.

88-130-10

A parent complained of alleged physical and sexual abuse of her seven-year-old son by other students at an elementary school.

In view of the serious nature of the allegations, our Office reviewed the matter directly with the Superintendent of the School District. He advised that there appeared to have been

isolated incidents of unnecessary roughness by the boy's classmates and that steps had been taken to ensure this did not recur. Specifically, it was determined that a school bus driver had left his bus to assist a teacher and that the rough play had occurred during this absence. The bus driver had subsequently been instructed not to leave his bus or the immediate area of his bus while there were children on board. With respect to the complainant's other concerns, the Superintendent stated his belief that there was adequate supervision of the school grounds and that any specific incidents that arose should immediately be brought to the attention of the student's teacher or principal.

Upon relating this information to the complainant and confirming the advice of the District's Superintendent, our Office concluded its review.

DEPARTMENT OF FINANCE

Carried from 1987	5
Complaints received	29
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	2
Declined (discretionary) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	11
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	14
Unsupported - No assistance possible	1
Justified - Rectified	1
Under investigation	3

88-140-6

A plumbing and electrical contractor approached our Office after the Department had revoked his company's sales tax number and assessed sales tax against the inventory it held.

On review, the Provincial Tax Commissioner stated that sales tax numbers are issued only to retail businesses. Since the complainant's business was a wholesale one (and had been for the previous fifteen years), he was not eligible to receive a sales tax number and the Department was obliged to assess his inventory.

However, following further discussion between the Department and the complainant, the latter decided to enter the retail trade and the Department re-issued a sales tax number to his company [and cancelled the sales tax levy].

88-140-6;88-140-6

Two transport truck owners requested our Office's assistance with respect to the recovery of a portion of the license fee paid on their behalf by a motor carrier by whom they had previously been employed.

The motor carrier with whom the complainants had contracted their services was sold to another company that released them from their contractual obligations. Upon entering a new contractual obligation with another motor carrier, they requested a refund of the unused portion of the license fee paid by their former principal. Unfortunately, as a result of a series of oversights and delays on the part of their former principal and the Department, their refund application was not processed by the Department at the date they approached our Office, i.e. refund application not sent as requested, refund application mailed but not received, refund application mailed and received but not noted in file.

Following the last of this series of events, we specifically requested that the Department search the two files carefully, an exercise that resulted in the location of the complainants' completed form.

A few weeks later, the complainants called to say that they had received their refund cheques and were most grateful for the assistance rendered.

88-140-6

The purchaser at a tax sale complained of the Department's delay in refunding the purchase price following the redemption of the property by a tax debtor and the Department's failure to notify him of the tax debtor's redemption rights.

The complainant had purchased real property at a tax sale on February 24, 1988. Following the sale, the owner [tax debtor] redeemed the property under the provisions of section 13 of the Real Property Tax Act. The Department advised that it had already requisitioned a refund cheque to the complainant and the latter subsequently confirmed its receipt.

However, the complainant remained concerned that the Notice of Tax Sale did not include a reference to the owner's [tax debtor's] right to redeem the property. On reviewing this matter with the Department, its officials initially opined that such a step would create unnecessary expense. However, on further consideration, it advised that the following wording would be added to the Notice of Tax Sale, namely "and subject to a one-year redemption period, pursuant to section 13, Real Property Tax Act".

Our Office subsequently concluded its review.

88-140-9

A gentleman complained of the departmental requirement that he pay sales tax on the gift of a motor vehicle to a widowed friend.

The complainant related that his friend had recently lost her husband and subsequently suffered a serious financial setback when she learned that her previously divorced husband had named his first wife as beneficiary under his life insurance policy. As a result, the women's income was limited to a Canada Pension Widow's Allowance of $300 per month.

As a gesture of friendship, the complainant and his wife gave the widow an automobile with a "red book" value of $1300. The complainant was subsequently advised that he would be required to pay $143 in sales tax on the transfer. He was also advised - incorrectly - that the only way to reduce his tax liability would be to obtain an appraisal and a new safety inspection and submit the information to the Department.

Our Office advised the complainant of his appeal rights under the Revenue Administration Act. Furthermore, we

advised him that, in our view, the Provincial Tax Commissioner had a sufficiently broad authority to ensure a just disposition of the case.

On review, the Provincial Tax Commissioner took steps to treat the transfer as a gift and not to require the payment of sales tax.

Such just action on the part of public officials reminds one of the observation of our first Ombudsman, Dr. Ross Flemington that "there are many ombudsmen in the public service of New Brunswick".

DEPARTMENT OF FISHERIES AND AQUACULTURE

Carried from 1987	3
Complaints received	4
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Under investigation	6

DEPARTMENT OF HEALTH AND COMMUNITY SERVICES

Carried from 1986	38
Complaints received	220
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	26
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	6
Declined (discretionary) - Assistance rendered	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	94
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	94
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Discontinued (complainant) - Assistance rendered	1
Unsupported - No assistance possible	2
Partially justified - No assistance possible	1
Partially justified - Partially rectified	1
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	1
Under investigation	28

87-160-122

The following two summaries reflect the fascinating diversity of cases that arise in the Office of the Registrar General of Vital Statistics.

In the first case, a pastor grieved to the Office regarding the Registrar General's refusal to register him as a cleric capable of solemnizing marriage.

On review, the Department's Deputy Minister stated that the prerequisites of the Marriage Act provided that a cleric could only be registered if his church had existed continuously for at least five years within the Province. Although the complainant's church had been established in 1896 and had over 6,000 churches throughout North America, it had had no New Brunswick congregation until the complainant's church [established in May, 1984] became affiliated with it in January, 1985. The Registrar General was reluctant to accept the established status of this church outside the Province because she was concerned about being perceived as making a subjective judgment on the quality of a given church, and because her Department was not prepared to accept the criteria established by other jurisdictions.

On the other hand, she advised the complainant that she would be prepared to accept his sponsorship by another church for the purpose of performing a marriage ceremony, i.e. his temporary registration as a cleric with another church whose continuity of existence is acceptable to the Registrar General. In addition, she indicated that she was prepared to change the commencement date of the church's continuity of existence to that of the original date of establishment of the complainant's congregation [i.e. approximately 6 1/2 months earlier than previously indicated].

88-160-3

On March 9, 1988, our Office was contacted by the friend of a hospitalized man who was unable to obtain a birth certificate required to complete a pension application.

On review, it was determined that the problem was with the spelling and order of the complainant's given names. He had contacted the Registrar General's Office in November 1982 and had subsequently encountered a number of difficulties in obtaining the necessary proof to correct his birth record - in particular, the proper completion of the necessary affidavit. The matter had recently become further complicated by his long-term admission to a public hospital.

On review with the Registrar General, she took steps to locate a Commissioner of Oaths on the Hospital's administrative staff and confirmed the staff member's willingness to swear the necessary affidavit.

The complainant's friend telephoned the Office on March 15 to state that the problem was being resolved and to thank the Office for its assistance.

85-160-75

In October 1985, a woman complained to the Office about alleged inadequacies in a coroner's inquest into the death of her father. The deceased had passed away after accidentally igniting his clothing while smoking in a convalescent home for veterans.

Initially, our Office reviewed the transcript of the inquest. Although no fault was found in the manner in which the inquest was conducted, there were several unanswered questions raised by the complainant that warranted further investigation by our Office.

First, why was the body of the deceased not made available for either photographs or an autopsy? The Chief Coroner responded that it was the responsibility of the Coroner to determine whether this step was necessary, based on a preliminary examination of the body. Given the very clear cause of death, it appeared reasonable to have foregone this procedure.

Second, was the supervision of this patient appropriate? In order to answer this question, the Office met with staff of the facility to analyze how institutional staff cared for patients who smoked. It was determined that patients were categorized as to their smoking practices and asbestos aprons were made available for those who could not smoke safely. Our Office suggested that this policy be more closely supervised. Moreover, it was suggested - and agreed to - that a smoking education program be implemented. Finally, the feasibility of rooming non-smokers together was determined to be generally valid, but not appropriate or possible in all circumstances.

Third, were the mechanics and protocol of the fire alarm system adequate? Staff from the Office, a Fire Marshal and administrators of the Hospital toured the facility, concluding that: a) the fire detection and alarm system conformed to all appropriate standards, and b) the response of staff was timely, although response time was slowed by the inability of the system to pinpoint the room in which the fire was burning (contrary to information provided to the Coroner's jury).

Fourth, to what extent were the recommendations of the Coroner's jury implemented by the facility in question? Our Office was reasonably satisfied that the recommendations had been given ample consideration. In reaching this conclusion, it was noted that competing objectives - e.g. the quality of life of the patients vs. fire safety - prevented the full implementation of the recommendations made by the Coroner's jury.

The complainant was kept apprised of all these efforts, and appeared to be reasonably satisfied that her father's untimely death had produced some concrete reform of the Hospital's fire safety policy.

87-160-46

An elderly resident complained during our April 1987 Campbellton hearings of the refusal by the Department to reimburse him for the cost of cancer therapy undertaken at a public hospital in Quebec. Although the complainant had obtained extensive hospitalization and drug therapy at the hospital upon the advice of and referral by his family physician within New Brunswick, the Department reimbursed him only a fraction of his hospitalization costs and none of the prescription drug purchases he had made outside New Brunswick.

On review, it was determined that the complainant had not availed himself of the appeal mechanisms under the Prescription Drug Program Act, the Hospital Services Act nor the Medical Services Payment Act. Regrettably, the completion of these three steps failed to result in a change of the Department's position.

On the other hand, inquiries made to the complainant's private medical insurance company indicated that it would be prepared to consider a claim upon confirmation that all appeals under provincial government programs had been exhausted. The Company subsequently reimbursed the complainant nearly all of the balance of his out-of-province medical expenses.

The complainant indicated he was "well satisfied" with this result.

88-160-2

A recent arrival to the province telephoned our Office through the use of our toll-free telephone number and inquired of the availability of a province-wide toll free telephone number to contact Medicare New Brunswick.

As is customary, our Office transferred the call directly to the Medicare Inquiries Office. We also indicated that we would ascertain whether it provided a toll-free telephone service. On review, the Department confirmed that no such number existed and, while the provision of such a service had merit, it was presently beyond the scope of its financial means.

It is noted that Medicare is but one of several authorities - including the New Brunswick Electric Power Commission, the Department of Income Assistance and the New Brunswick Housing Corporation - whose citizen complaint service would be enhanced by the introduction of a province-wide toll-free telephone number.

84-160-34;84-160-93;85-160-92

In May 1984, a woman complained of the refusal by the Registrar General of Vital Statistics to correct an error in her birth registration.

The complainant asserted that her first given name had been mistakenly changed or misspelled and, in such confusing circumstances, the Registrar General had reluctantly declined to correct the birth registration. The only means by which the birth registration could be corrected was by a relatively expensive court procedure under the Change of Name Act. The complainant believed she could not afford such an expense, particularly as it would be incurred to correct an error made by a public official.

The Office of the Registrar General of Vital Statistics were sympathetic to the concerns raised in the complaint. Moreover, it was determined that the majority of provinces provided for a relatively simple and inexpensive administrative change of name procedure free from judicial involvement. In the result, the Office recommended the implementation of such remedial legislation, and this recommendation was accepted following considerable work on the part of the Registrar General and the Department of Justice. The new Change of Name Act, fully proclaimed in April, 1988, provides that the Registrar General will consider all name change applications and that a court determination will be required only in exceptional circumstances.

It was tragic that, in an instance where the complainant's expression of concern had resulted in a benefit to so many, she passed away shortly before its proclamation.

Our Office recognizes the perseverance and determination of this citizen whose action served to improve the level of public administration and justice within our province.

87-160-121

The mother of a 13-year-old disabled boy complained of difficulty she had encountered in obtaining financial assistance from the Department to replace her son's wheelchair.

The complainant stated that her son had been issued a wheelchair at age 7 and this was no longer appropriate for his needs. He also required a bed and other appliances to facilitate movement from his wheelchair to his bed.

On review, the Department approved the complainant's request and issued the vital equipment to him. Moreover, our Office's concern that the young boy was not attending school was addressed through the provision of tutorial assistance for him and his subsequent part-time school attendance.

87-160-119; 88-160-1

A partially deaf person sought the assistance of our Office with regard to the Department's refusal to pay the cost of an interpreter to enable him to commence a course at a campus of the New Brunswick Community College.

The Department advised that, although the complainant qualified for financial assistance, the regional budget was depleted and no interpretive services could be provided for the remainder of the fiscal year. On review with the Office, this decision was reversed and we were advised that, if the service was available, the Department's Regional Director would allocate the funds necessary to enable the complainant to complete his education.

85-160-81

A former departmental employee requested our Office's assistance with regard to the Department's alleged refusal to correctly describe the terms and conditions of her employment for the purpose of a claim under the Income Tax Act.

The complainant was employed as a physiotherapist consultant with the Department in 1980 and 1981. At the time of her interview, the Director of Public Health Services advised her that she would be required to provide an automobile for use in her daily work. After receiving the position, the complainant incurred automobile expenses above the amount allowed in the government's travel regulation. However, her claim for an Income Tax deduction for this excess amount was turned down by the Department of National Revenue. The Federal Government based its refusal on the purported absence of a term in the complainant's employment contract requiring that she provide an automobile and further providing for her termination for not being able to continuously provide an automobile for work travel. The Department had consistently refused to provide the complainant with such a statement, apparently in the mistaken belief that the verbal and written communications leading up to the complainant's hiring did not constitute a contract of employment. Unfortunately, the appeal limits under the Federal Income Tax Act expired in the course of the complainant's unsuccessful efforts. However, she was advised that the matter would be considered further in the event she obtained the necessary information.

As a result of a protracted review between our Office and the Department and the Board of Management, the Secretary of the Board advised, in writing, that "in order for [the complainant] to carry out her functions as an employee of the Department of Health from 1980-82, she was contractually bound to provide a means of transportation for herself and that the failure to meet this contractual condition would have rendered her subject to termination". It also appeared that the complainant would be able to obtain an affidavit attesting that no means of transportation other than automobile transportation existed in the geographical area she had served.

Regrettably, the Department of National Revenue altered the advice it had previously given to the complainant and advised her that it was not prepared to consider the matter further. The complainant was subsequently referred to her Member of Parliament for possible further assistance.

88-160-5;88-400-5

A rural property owner complained during our 1988 Woodstock hearings with regard to alleged governmental inaction in the control of an unsightly premises adjacent to his home.

The complainant advised us that his neighbour lived in a dilapidated residence that lacked running water and sewage. The complainant believed that the property was unsightly and that this factor was exacerbated by the disposal of residential sewage in the yard or field adjoining the residence. Although the complainant had received a sympathetic response from officials of the Departments of Health and Community Services and Municipal Affairs and Environment, no concrete action had been taken.

On review with both agencies - and with the New Brunswick Housing Corporation - it was agreed that the offending property owner was in violation of the Health Act and the Unsightly Premises Act. Fortunately, the New Brunswick Housing Corporation intervened to provide $22,800 in residential assistance, including the provision of a new well and septic system. This action served to resolve the grievance.

DEPARTMENT OF INCOME ASSISTANCE

Carried from 1987	17
Complaints received	192
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	72
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	5
Declined (discretionary) - No assistance possible	4
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	47
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	67
Unsupported - No assistance possible	4
Partially justified - Rectified	1
Justified - Rectified	2
Under investigation	7

87-240-144

A departmental client requested our Office's assistance following the Department's decision to withhold her social assistance cheque for November, 1987.

The complainant stated that she had received no notice that her benefits would be terminated. However, she was subsequently advised that her cheque was being withheld because a neighbour had reported that she was forming an economic unit with her landlord. She unsuccessfully appealed this decision to the Social Welfare Appeals Board.

On review, the Department's Deputy Minister took steps to have the complaint thoroughly investigated. She subsequently advised that the complainant's cheque had been withheld in error as its internal investigation had not been completed. The Department subsequently issued the November, 1987, social assistance cheque to her.

As a collateral matter, it was determined that the departmental investigator had incorrectly disclosed the name of a confidential informant to the complainant and steps were taken to correct this error.

87-240-51

A theological student complained regarding the designation of Queen's College of the Memorial University of Newfoundland as a private institution for student aid purposes.

The Department had approved the complainant's application for a student loan because Queen's College was a designated institution. However, it refused his application for bursary assistance, which was provided only to students attending public institutions. Moreover, the Department indicated it was in no position to approach either of the institutions to clarify their relationship vis-à-vis student aid eligibility.

In the result, our Office made direct contact with officials of the Newfoundland Student Aid Division who initiated steps to have the designation changed so that Queen's College would become a campus of the Memorial University of Newfoundland.

Although, it was not possible to have the designation made retroactive to benefit the complainant, this action will be of assistance to future New Brunswick students of Queen's College.

87-240-74

A member of the Legislative Assembly wrote to the Office regarding the unsuccessful efforts by an elderly constituent to be classified as "disabled" under the provisions of the Social Welfare Act.

The complainant had been classified as "disabled" under the provisions of the Canada Pension Plan. However, although the "disability" criteria were nearly identical under the Federal and Provincial programs, the Department's Medical Advisory Board had declined to classify the complainant as being "disabled".

On review, the Department's Deputy Minister agreed that it would be appropriate to automatically include clients who have been certified as disabled by the Canada Pension Plan as disabled under the provincial scheme. As a result, the Department transfered 454 cases to its Long-Term Established Needs Program. In the complainant's case, recent increases in Canada Pension Plan Disability benefits had precluded his receipt of additional cash benefits from the Department. However, he was issued a health card to assist in the purchase of medication and other health needs provided under the Health Services Act.

This case is a good example of how our Office's investigation of a single complaint sometimes has the result of improving provincial legislation and assisting a whole sector of the public served by a provincial authority.

88-240-1

The daughter of a resident of a special care home complained of the Department's refusal to pay the rental charges for a wheelchair her father had required during a lengthy period of hospitalization.

On review with the Deputy Minister's special assistant, we were advised that such expenses are normally covered for medical card holders pursuant to the Health Services Act. Notwithstanding these assurances, the complainant telephoned again approximately one month later stating that the Department was continuing to deduct $25 from her father's $90 monthly care allowance for the wheelchair rental.

Our Office's further intervention resolved the issue in the elderly gentleman's favor.

86-240-70

A student complained in May 1987 that the Department had refused to classify her as a Group B (independent) student for Student Aid purposes.

The complainant stated that she had been "in the labour force for a minimum of two periods of twelve consecutive months" because she had been working after class and during weekends of her last two years of high school.

On review, the Department's legal advisor stated that the complainant should not be considered as an independent student. This opinion was based largely on the complainant's residence at the home of her parents throughout the relevant period.

Notwithstanding this opinion, the Department advised that it would clarify the definition of "Group B student" so as to more accurately reflect its intended meaning. Upon the completion of this step, our Office concluded its review.

DEPARTMENT OF JUSTICE

Carried from 1987	22
Complaints received	92
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	9
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	2
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Declined (discretionary) - Assistance rendered	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	24
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	24
Unsupported - No assistance possible	2
Justified - Assistance Rendered	5
Justified - Partially Rectified	1
Justified - Rectified	30
Under investigation	15

87-180-56

The mother of a court witness telephoned in December, 1987, regarding her son's non-receipt of witness fees for traveling from Halifax to a judicial proceeding in Saint John the previous August.

On review, it was determined that the cheque had been lost and that it would be necessary for the complainant to complete a bond form in order to receive a replacement cheque. The Department contacted the complainant's mother, who subsequently initiated the steps required to ensure her son's receipt of witness fees.

DEPARTMENT OF LABOUR

Carried from 1987	2
Complaints received	20
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	8
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	9
Discontinued (complainant) - Assistance rendered	1
Unsupported - No assistance possible	1
Under investigation	1

86-190-2;88-190-1

A gentleman complained in April 1986 regarding difficulties arising out of his unsuccessful attempt to participate in a federally sponsored job assistance program, the subsequent imposition of financial penalties by the Unemployment Insurance Commission and the alleged departmental failure to pursue his concerns under the Minimum Wage Act.

The complainant stated that the Canada Employment Centre [a federal agency] had referred him to private employment under its Industrial Training Contract Program. Under the terms of the Program, the Federal Government and the employer were each required to pay fifty percent of the employee's salary. Unfortunately, the employer never signed the training contract with the Federal Government nor did he pay the complainant any wages for the period of his employment between July 23 and September 14, 1984. Moreover, when the Unemployment Insurance Commission learned of the employer's refusal to pay, it determined that he was required to repay UI benefits paid subsequent to leaving the unpaid position and took punitive action against him.

The complainant insisted that he had approached an unnamed departmental official regarding his employment difficulties in September, 1984. Moreover, he stated that this person had advised him that the Department could be of no assistance in his efforts to recover unpaid wages.

On review, it was determined that there was insufficient evidence of any departmental wrongdoing to enable the Office to make a recommendation for remedial action.

On the other hand, through the "good offices" intervention of departmental staff and the cooperation of the Unemployment Insurance Commission, our Office reviewed the complainant's Unemployment Insurance "overpayment" file and discussed its contents in detail with the Commission's District Manager. In the result, this official recommended that the Unemployment Insurance Commission "write off" the overpayment and his recommendation was accepted by the Commission.

This case is a good example of the broad remedial approach taken by our Office.

LEGISLATIVE ASSEMBLY

Complaints received	3
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2

LIQUOR LICENSING BOARD

Carried from 1987	1
Complaints received	5
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	2
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Under investigation	1

MOTOR CARRIER BOARD

Complaints received	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1

DEPARTMENT OF MUNICIPAL AFFAIRS AND ENVIRONMENT

Carried from 1987	13
Complaints received	68
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	8
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	22
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	18
Unsupported - Assistance rendered	1
Justified - Assistance rendered	1
Under investigation	30

88-200-1

A lawyer complained on behalf of a corporate client regarding the requirement that it pay property tax arrears on three adjoining parcels of land it purchased in July, 1986.

At the time of the purchase, the complainant's solicitor requested and obtained a Tax Certificate from the Department that indicated there were real property tax arrears of $848.11. These were paid out at the closing of the real property transfer. The Department subsequently discovered that it had omitted to include an additional amount of taxes owing on two of the three parcels amounting to approximately $1,000 and sent a revised Assessment and Tax Notice to the complainant.

On review, the Department agreed that taxpayers acting in good faith ought to be able to rely on the accuracy of Tax Certificates issued under section 19 of the Real Property Tax Act, and further, that they should not be responsible for a vendor's incorrect failure to disclose outstanding real property tax arrears. Accordingly, its Executive Director of Assessment took the steps to write off the outstanding real property tax arrears.

The complainant's solicitor subsequently confirmed the adjustment of his client's real property tax account and thanked the Office for its assistance.

88-200-2

The owner of an apartment building expressed concern about the alleged inaction by the Fire Marshal's Office with respect to his complaint about the condition of an old hotel in the vicinity of his commercial property.

The complainant stated that the building was nearly vacant and that another nearby vacant building had recently burned. He further alleged that he had conveyed his concerns in a letter to the Department some three months earlier but had received no reply.

We reviewed the matter with the provincial Fire Marshal who subsequently advised that he had requested that the municipal Fire Chief complete an inspection of the building to ensure that the requirements of the Fire Prevention Act had been met. Following the completion of this step - including the proper securing of the structure - the Fire Marshal and the municipal Fire Chief concluded that it would not be necessary to demolish the building.

They promptly conveyed this advice to the complainant.

MUNICIPALITIES

Carried from 1987	22
Complaints received	127

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	34
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Declined (no jurisdiction) - Rectified	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	7
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	45
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	31
Discontinued (Ombudsman) - Rectified	1
Discontinued (complainant) - No assistance possible	2
Discontinued (complainant) - Assistance rendered	2
Partially justified - Partially rectified	2
Justified - Partially rectified	1
Justified - Rectified	2
Under investigation	20

87-400-41

In June 1987, a municipal landowner requested our assistance with respect to the placement of a high boundary fence by her neighbour.

On a preliminary review, it was determined that the Municipality had no by-law restricting the placement of fences on private property and that it was therefore powerless to assist her. Our Office subsequently canvassed a number of other municipal governments in the Maritime Provinces that had adopted such a measure. Upon sharing this information with the municipal government, it referred the whole question to its Legislation and Legal Services Committee which subsequently recommended the adoption of a fence by-law by the Municipality.

Although the municipal council ultimately rejected the recommended by-law, our Office was nevertheless satisfied with the thorough and cooperative manner in which it had responded to the concern of its citizen.

88-400-4

A municipal ratepayer complained of the levy of a special frontage assessment on a property he had purchased in July 1987.

Neither the complainant nor his solicitor were aware of this incumbrance, notwithstanding their request for such information prior to the closing date for the home purchase. Indeed, the statement issued by the municipality indicated there were no special charges against the property. This information was only brought to the complainant's attention in November, 1987, when he received a statement indicating local improvement charges had been outstanding since the previous January.

On review, the matter was submitted to the Municipal Council which subsequently decided to write off the local improvement charges.

The complainant expressed his satisfaction with this result.

88-400-6

A municipal homeowner complained of the alleged non-enforcement of the Unsightly Premises Act with regard to her next door neighbour's property.

The complainant alleged - and the Office confirmed - that the property owner gathers old automobiles, trucks, tires, batteries and other junk on an unfenced residential property. The complainant stated that numerous official complaints had been made with respect to the problem, that the Municipality had been most sympathetic but that no alleviation of the unsightly nature of the premises had yet occurred.

On review, the municipal Manager advised that it had prosecuted the adjoining landowner and he had been found guilty and fined for maintaining unsightly premises. Unfortunately, the Municipality found that the Unsightly Premises Act does not give a municipality the type of leverage it needs to effectively control unsightly premises, i.e. the offending party had cleaned up his property somewhat and the Municipality was no longer in a position to prosecute. Moreover, the cost and difficulty of prosecution inhibited the environmental protection function envisaged under the legislation.

The Municipality advised that it was proposing to address the problem through an amendment to its zoning by-law and suggested the complainant make representations as soon as this process commenced. It also reiterated that the complainant should make it aware of any recurrence of unauthorized activities by her neighbour.

In passing this specific advice on to the complainant, the Office also made the Department of Municipal Affairs and Environment aware of the concerns expressed with regard to its environmental protection legislation.

87-400-36

A widely respected health professional complained anonymously with respect to the physical condition of the cell block of a municipal lock-up.

The complainant's concerns arose out of the denial of bedding to inmates and the use of raised heated concrete slabs as sleeping accommodation within cell block areas.

On review, the municipal police department was most sympathetic to the concerns raised by the complainant. However, its officials pointed out that it had not been possible to locate bedding materials that met the rigid fire safety standards required of such facilities. Moreover, they believed that the admittedly imperfect facilities were adequate for the short-term [less than 24 hours] average stay in the cell block. Finally, it was pointed out that correctional officials of the Department of Solicitor General had informally approved the sleeping accommodations.

Upon discussion with a consulting fire safety engineer who is a member of the Standing Committee on Occupancy of the National Building Code, it was determined that it would be possible to place fire-safe mattresses in the municipal lock-up. The engineer provided the names of companies that manufactured the appropriate product.

Upon receipt and consideration of an informal recommendation which summarized the consulting engineer's conclusion, the municipal Police Chief advised our Office that his Department had "ordered mattresses, mattress covers and new blankets for use in the cell block". He further stated that "upon their receipt, which is expected soon, they will be taken into use".

DEPARTMENT OF NATURAL RESOURCES AND ENERGY

Carried from 1987	9
Complaints received	24
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	4
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	8
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	8
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Unsupported - Assistance rendered	2
Partially justified - Partially rectified	2
Justified - Rectified	1
Under investigation	6

86-210-9;87-210-12;87-210-9

The following three case summaries underscore the difficult issues that face enforcement officers under the provisions of the Fish and Wildlife Act as well as the absence of "due process" with regard to a number of its punitive provisions.

1) In the first case, a young forestry student had been stripped of his hunting and fishing privileges - including guide privileges - under section 96 of the Fish and Wildlife Act following his conviction for "jigging" under the Federal Fisheries Act. The New Brunswick legislation provided for the automatic removal of privileges under the Fish and Wildlife Act following a conviction for the "taking or attempting to take salmon illegally by means of a ... jigging device". The complainant asserted that he had not been in possession of a "jigging device", that he had not jigged any fish and that he has declined to fully pursue his legal rights only because of the expense involved and the alleged assurance that his penalty would be limited to the payment of a fine and would entail no loss of hunting or fishing privileges.

On review, it was determined that there was no definition of the term "jigging device" and, on the recommendation of the Office, section 96 of the Fish and Wildlife Act was amended to clarify the basis upon which privileges could be removed for the commission of a "major offence". Moreover, the persistent inability of the complainant to meet with the Minister to request a review of a cancellation of privileges was overcome when the new Minister granted the complainant a full opportunity to meet with him to explain the circumstances of the conviction. Ultimately, the Minister upheld the decision by departmental enforcement officials. However, this fresh decision was one made in an atmosphere of administrative fairness and clear legislative language.

2) In the second case, a hunter complained of the removal of his hunting privileges pursuant to section 101 of the Fish and Wildlife Act following the tragic death of his hunting companion. Section 101 gives the Minister of Natural Resources and Energy an absolute discretion to cancel any license or permit issued under the Fish and Wildlife Act where, in the Minister's opinion, a person has, while hunting, caused death to another person by discharging a firearm or by causing a firearm to be discharged, whether negligently or otherwise.

The complainant had been charged with careless hunting [section 50(1) of the Fish and Wildlife Act]. However, this charge was rejected by the Court of Appeal of New Brunswick and the complainant was found not guilty of the charge. Following this decision, the Minister of Natural Resources and Energy cancelled the complainant's privileges under the legislation for a three-year period. The complainant believed that this action was unfair in light of the acquittal on the provincial offence charges laid against him.

On review, our Office determined there were no guidelines or procedures available to assist the Minister in exercising his discretion under section 101 of the Fish and Wildlife Act. As a result of our representations, written guidelines have now been established to guide the exercise of ministerial discretion under this section. The most significant new right bestowed upon persons of the complainant's status is the right to be heard. In future, the Department's Hunter Education Coordinator will be required to forward a registered letter to the shooter advising him that the Department is in the process of reviewing the circumstances surrounding a hunting accident. The shooter will also be advised that any determination of negligence on his part could mean the cancellation of his privileges. This letter will be sent by registered mail and will specify that the shooter will have the opportunity to have further input by either: a) writing a letter to the Hunter Education Coordinator in which he can outline why his privilege should not be cancelled or b) he may request a meeting in person with the Hunter Education Coordinator to discuss his case. The shooter will be given a reasonable period of time to contact the Hunter Education Coordinator should he wish a meeting to discuss his case. In effect, the new policy establishes that privileges will only be removed in instances of negligence on the part of the shooter and that persons of the complainant's status will be given an opportunity to be heard before the Minister exercises his discretion under section 101.

In the complainant's case, a further departmental review and a thorough review by the Office - including meetings with the Crown Prosecutor and a review of the court file - led to the conclusion that it would not be appropriate to recommend a reconsideration of the ministerial decision made in this case.

3) In the third case, a property owner complained in May, 1987, regarding the procedures followed by the Department with respect to the proposed location of a rifle range adjacent to his property.

According to the complainant, a local rifle club had applied for a Crown lease and permission to operate a rifle range in an area located between his property and a heavily travelled recreation area. He further stated that no formal procedures were followed to determine whether adjoining land owners or other directly affected parties might wish to object and/or be heard with respect to the matter. Although the complainant was able to follow informal procedures which resulted in the location of an alternate range site, he remained concerned about the apparent lack of procedures to ensure input into the approval process by interested third parties.

On review, the new Minister responded sympathetically to the concerns raised by the land owner, advising that "the Department ... now requires that approval of new applications for shooting ranges on Crown land be subject to a local newspaper advertisement to provide interested citizens with the opportunity to voice their concerns. A final decision on approval will be held until such concerns are evaluated". Further to this, the Department undertook to incorporate the notice requirement in its departmental leasing policy.

NEW BRUNSWICK COAL LIMITED

Complaint received	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2

NEW BRUNSWICK ELECTRIC POWER COMMISSION

Carried from 1987	2
Complaints received	44
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	21
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	17
Discontinued (complainant) - Rectified	1
Unsupported - No assistance possible	3
Under investigation	3

88-310-3

Two cases are illustrative of the ongoing excellent relationship between our Office and the Commission's Customer Services representative:

A customer requested our assistance with regard to the Commission's refusal to return all or a portion of his security deposit.

The complainant related that in the past he had credit problems with the Commission and, following his relocation to his present residence, was required to post a $300 deposit in order to obtain electric power. He asserted that his recent credit rating was good and asked whether he might be entitled to a refund of all or a portion of the deposit.

On review with the Commission's Customer Service representative, we were advised that the Commission was prepared to reimburse $200 (with interest) immediately and would refund the balance within 6 months if his credit rating with the Commission remained sound.

88-310-9

A man telephoned September 23, 1988, regarding a letter he had received from a collection agency engaged by the Commission. He stated that the collection agent ordered him to pay $200 on an electric power bill he had incurred at a stated address. He also asserted that, upon advising the collection agency that he had never been a customer of the Commission nor lived at the stated address, he was told to pay the amount immediately or be subject to legal proceedings at the instance of the Commission.

Upon review with the Customer Relations Officer of the Commission, we were advised on September 27 that instructions had been issued to its collection agency not to take any further action against the complainant.

NEW BRUNSWICK HOUSING CORPORATION

Carried from 1987	10
Complaints received	87
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	35
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	36
Unsupported - No assistance possible	3
Partially justified - Rectified	2
Justified - Assistance rendered	2
Justified - Rectified	2
Under investigation	13

87-170-68;87-360-46

A homeowner contacted our Office in August, 1987, with respect to the requirement by the New Brunswick Housing Corporation that he continue to make home improvement loan payments for a basement following its destruction by the Department of Transportation.

The complainant had obtained financial assistance from the Corporation to install a new basement. Unfortunately, its installation was not in conformity with the provincial Setback Regulation. The Department later acquired the site of the complainant's home for highway widening purposes, destroyed the existing basement and paid him for the construction of a new one.

Although the complainant had suffered no financial loss as a result of this step and was legally obligated to continue his payments to the Corporation, the public had suffered a financial loss in circumstances which appeared to reflect maladministration on the part of the Corporation.

On further review, it was determined that this unnecessary waste of money could be avoided by requiring that a setback permit be applied for and approved prior to the approval of such home improvement financing. The Corporation has agreed to write such a requirement into its loan approval procedures. Hopefully, this will avoid the repetition of such an unfortunate [if rare] circumstance.

88-360-10, 86-360-50

On October 18, 1988, our Office received a "desperate" letter from a tenant of a low rental housing project administered by the Corporation with respect to her receipt of a notice to vacate her apartment "on or before October 31, 1988".

On review, it appeared that the bases for the Corporation's actions were the alleged criminal activities of the complainant's older son (who did not reside with her) and a personality conflict between the complainant and another family member who resided in the complex and the two neighbours who complained about her behaviour.

Following our preliminary review, there did not appear to be a sufficient basis to evict the complainant. Accordingly, the Office suggested that a further investigation be undertaken prior to any further legal proceedings against the tenant.

Our Office was subsequently advised that the eviction notice had been withdrawn and the Corporation was taking steps to resolve the problem in a more equitable way, i.e. by finding an alternate apartment site for the complainant and her family.

This case underscores an ongoing review by the Office, the Department of Justice and the Corporation regarding the continued exclusion of New Brunswick Housing Corporation tenants from the protective umbrella of the Residential Tenancies Act. At present, the Corporation's tenants have no recourse to the Office of the Rentalsman; rather, the "rentalsman" function is roughly duplicated by the Corporation's regional staff.

88-360-9

A woman complained in September 1988 regarding the Corporation's refusal to place her on a regional eligibility list for new housing.

The complainant had purchased a residence in 1985 with the assistance of the Corporation. Finding it uninhabitable, she vacated it in September, 1987. At the time she left, her mortgage payments to the Corporation were approximately $800 in arrears. On the basis of this alleged debt, the Corporation refused to consider her new application for family housing.

On further review, it was determined that, when the complainant purchased the house, she obtained a mortgage of $34,000 - $30,300 for purchasing the home and $3,700 for the completion of repairs that had been identified in the Corporation's inspection report. Notwithstanding numerous requests by the complainant, the Corporation never completed the promised (and paid for) repairs prior to her departure.

In the light of this new information, the Corporation readily wrote off the arrears it had assessed against the complainant and placed her family's name on its eligibility list for new housing.

88-360-4

A tenant of the Corporation complained of water problems in the basement of her home.

On a preliminary review, the Corporation stated that it was aware of the problem and had advised the complainant not to leave any of her personal belongings there. The Corporation also advised that it had installed a sump pump which would limit the seriousness of the basement flooding.

On further review, it was determined that there was no sump pump in the basement and that the water flooding problem was much more serious than the Corporation believed. Its staff subsequently installed drain tiles around the property, resolving the complaint to the tenant's satisfaction.

NEW BRUNSWICK HUMAN RIGHTS COMMISSION

Complaints received	2
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	1

NEW BRUNSWICK LIQUOR CORPORATION

Carried from 1987	1
Complaints received	5
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1

NEW BRUNSWICK MUSEUM

Carried from 1987	1
Complaints received	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Under investigation	1

NEW BRUNSWICK POLICE COMMISSION

Complaints received	3
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2

OCCUPATIONAL HEALTH and SAFETY COMMISSION

Complaints received	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1

OFFICIAL LANGUAGES

Complaints received	19
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	5
Justified - Rectified	2
Under investigation	9

PREMIER'S OFFICE

Complaints received	4
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	3

RIGHT TO INFORMATION ACT

Carried from 1987	2
Complaints received	5
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1
Partially justified - Assistance rendered	2
Justified - Rectified	1
Justified - Recommendation	1
Under investigation	1

DEPARTMENT OF SOLICITOR GENERAL

Complaints received	218
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	12
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	5
Declined (discretionary) - No assistance possible	31
Declined (discretionary) - Assistance rendered	47
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	43
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	72
Unsupported - No assistance possible	1
Under investigation	7

88-185-12

The complainant, who had received a 90-day intermittent sentence for impaired driving, complained of the Department's refusal of his application for a temporary absence to be home with his family on Christmas Day.

On review, it was determined that the departmental refusal was based on the objections made by the Crown Prosecutor and police that there was a risk to the public emanating from the pressure on certain individuals to drink and drive on Christmas Day. On the other hand, it was established that the complainant had created no difficulties for correctional officials during the 2 1/2 months of his sentence already served - including his period of weekend incarceration and weekday freedom. Moreover, it was determined that the sentencing judge had no objections to his release on Christmas Day. Finally, it was determined that inmates who had committed more serious offences were being released on temporary absence and parole.

On further review, the Department reconsidered its decision and granted a temporary absence to the complainant to enable him to spend Christmas Day with his family.

88-185-5

A municipal homeowner complained during our St. Stephen hearings regarding the alleged inadequate supervision of youths at a group home.

The complainant, who stated that he spoke on behalf of several residents of the street on which the group home borders, related: a) frequent incidents of fighting, screaming and the use of obscene language by group home residents since its opening earlier in 1986; b) alleged ineffective supervision of the youths; c) the throwing of a nine-inch knife from the group home toward his home in April 1988, and d) the throwing of a can of pop which had been filled with oil and set ablaze from the Group Home to his home in April 1988.

Apart from the specific concerns, the complainant was also angry at the alleged lack of consultation with his neighbourhood prior to the establishment of the group home.

On review, the Administrator of the group home - which is jointly funded by the Departments of Health and Community Services and the Solicitor General - addressed each of the concerns raised in the complaint. Furthermore, she and other members of the Board took a number of steps to establish effective communication with the complainant and to ensure that his concerns were noted and, if valid, take corrective action.

With regard to the secretive manner in which the group home was established, the Department of Health and Community Services advised that it had established new site selection guidelines in February, 1988, recommending that greater consultation be completed with a community prior to the establishment of such an important facility.

87-180-42;87-180-277

A male inmate and a female inmate complained of the spreading of an allegedly false and malicious rumour by departmental officials with respect to their transfer from a provincial correctional facility to a court house.

The complainants had been jointly charged with a criminal offense, were remanded to the same correctional centre and attended trial at the same time and place in August, 1986.

Although the departmental practice prohibited the transporting of male and female inmates together, the Department decided to make an exception in the complainants' case as a cost cutting measure. The Department took the additional inappropriate step of placing the inmates in the care of a male casual staff member and a female probationary employee.

In the result, no security breeches occurred while the complainants were being driven back and forth to and from their trial. However, a rumour spread throughout the court house and prison environment to the effect that the complainants had performed sexual activities in the Sheriff's car. The complainants stated categorically that this was a false rumour spread by departmental employees and that they wished to have the matter rectified.

On review, it was established that neither of the departmental employees who accompanied the complainants had witnessed any impropriety. Further, it was determined that they had initiated a rumour based on a suspicion of a possible impropriety. On the basis of this information, the Chief Sheriff concluded that the complainants had been wrongly treated and subsequently issued a letter of apology to them.

DEPARTMENT OF SUPPLY AND SERVICES

Complaints received	7
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	6

DEPARTMENT OF TOURISM, RECREATION AND HERITAGE

Carried from 1987	3
Complaints received	28
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	16
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	12
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Justified - Assistance rendered	1
Under investigation	1

DEPARTMENT OF TRANSPORTATION

Carried from 1987	25
Complaints received	211
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	21
Declined (discretionary) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	71
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	55
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	5
Unsupported - Assistance rendered	1
Partially justified - Rectified	1
Justified - No assistance possible	1
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	61
Under investigation	16

87-170-85

Two motorists complained regarding the alleged misapplication of section 300(2) of the Motor Vehicle Act by the Registrar of Motor Vehicles. This section provides that the Registrar shall revoke the license and suspend the driving privileges for double the suspension period where a suspended motorist is convicted of a subsequent offense within three years of the initial suspension date.

Both complainants had been convicted of dangerous driving and 'breathalyser' or impaired driving offenses on the same day and the Registrar had received the Court abstract for both offenses on the same day. In each case, the Registrar treated one of the two convictions as a second conviction and imposed a double suspension under section 302(2). Moreover, he arbitrarily doubled the longer suspension period for dangerous driving rather than a shorter one for impaired driving.

On review, the Department obtained independent legal advice that both practices were legally questionable. On this basis, the Department's Deputy Minister concluded that "this is not an equitable situation and the benefit of any doubt should be on the side of those affected. For this reason, we are going to adjust our records for both of these individuals." In response to our Office's further recommendation, this corrective measure was applied to some fifty-one other cases where similar action had been taken by the Department - a good example of an instance where the correction of a single complaint can be of direct benefit to a larger class of citizens.

87-170-54

A permanent seasonal employee of the Department complained of the manner in which two permanent positions were awarded by the Department in 1987.

In the first instance, the complainant was an unsuccessful candidate for a full-time position as Bridgeman I. The complainant, an injured worker, pointed out that the Workers' Compensation Board was prepared to subsidize his position under its Vocational Rehabilitation Program. However, the Department advised that the successful candidate was an equally qualified person and, since he possessed more seniority than the complainant, was required to be selected under the terms of the applicable collective agreement.

In the second instance, a position of Bridge Supervisor was awarded to a politically active employee at about the date of the 1987 Provincial Election. There had been no posted competition for the position; however, the Department subsequently indicated that the successful candidate had been selected from a pre-existing eligibility list consisting of two persons.

In response to the complainant's concerns that this technically correct action smacked of political interference, the Department's Director of Human Resources expressed concern that the complainant and his fellow workers were led to believe that the successful candidates had been "promised" the departmental positions. Furthermore, he was aware that such a belief may have discouraged the complainant and his colleagues from advising the Department of their interest in obtaining the position. This, in turn, may have influenced the Department's decision to select the successful candidate from an existing eligibility list rather than proceed with a new competition.

The Department indicated that it was eager to ensure that this type of misunderstanding did not recur and stated that it would welcome any suggestions the complainant and his co-workers might have to achieve such a result.

84-140-20

In June 1987, the Legislature's Standing Committee on the Ombudsman stood our Office's recommendation regarding the implementation of double transfer fees and sales tax on a single motor vehicle purchase pending the completion of a review by our Office and the Department of Transportation.

Pursuant to this review, the Government implemented a new section 305.1(1) of the Motor Vehicle Act which permits the Registrar to revoke a driver's license for non-payment of a fee required in connection with any "license or driving privilege". Perhaps more importantly from the perspective of our concerns, the Department implemented a system to maintain a register of NSF cheques. This, in turn, allowed it to establish the incidence of such transactions and to help it decide whether such a procedure would adequately deal with the special cases that gave rise to our recommendation.

Following a one-year review of the new system, the Department identified only one of 837 NSF cheques as giving rise to a third-party ("double taxation") claim. The Department, in turn, treated this one case as a special one and has found that it will be able to collect from the cheque writer, thus relieving the third party from any involvement.

The Department indicated that it intends to continue this register in order to ensure that any claims against third parties will continue to be handled as special cases.

Our Office subsequently concluded its review.

86-170-79

A lawyer complained on behalf of his elderly and infirmed clients regarding their removal from a property - including their relocation in another home purchased on their behalf by the Department - as part of a proposed Highway By-Pass Project.

The complainants had three concerns arising out of the purchase, namely: a) the alleged departmental failure to advise them of their right to legal counsel; b) the circumstances of the transfer of a mortgage from the New Brunswick Housing Corporation to their new home and c) the alleged departmental failure to allow them to remove all fixtures from their former property prior to its demolition.

With respect to the second and third items, our review indicated that the departmental settlement was a fair one, that the complainants and/or their son had been allowed to remove almost all fixtures from their former home and they had received a new home with an assessed value considerably higher than their previous one. It was also apparent that the departmental Right of Way agent had treated the complainants in a fair and courteous manner.

Nevertheless, the couple were not content with the transaction and it was apparent that it would have been wise for the Right of Way agent to have advised them of their right to seek independent legal advice before signing any of the legal documents presented to them.

Following discussion, the Department indicated that it would henceforth be the policy of its Right of Way Branch to advise all landowners of their right to seek independent advice - including legal advice - with respect to a proposed departmental purchase. Moreover, the Department's Right of Way Director invited the Office's Solicitor to discuss this and other issues of mutual concern at the Division's annual meeting of its Right of Way agents.

84-170-82

A family complained in 1984 regarding the refusal by the Department of Transportation to repair damage to the Wilson Point Road on Miscou Island.

The complainants stated that a 1983 storm had washed away up to 25 feet of property in front of their home, including a provincial highway that serviced their residence and the homes of their immediate neighbours.

Following the storm, the Department had proposed to purchase a right-of-way parallel to a power line running between the various properties in the subject area. The complainants were reluctant to accede to this suggestion because of their fear of further washout on the site of the former Wilson Point Road and concern that the government would not assist them with regard to any future washout. Their concerns were heightened by the location of their property on a narrow strip of land between the Gulf of St. Lawrence and extensive peat bogs on the portion of Miscou Island immediately behind their properties.

It readily became evident that the Department's concern was not the reconstruction of the Wilson Point Road per se but the construction of a seawall to protect the road.

On review - including a review of departmental files, interviews with staff, the inspection of the subject property and assistance to the complainants in enlisting the support of various public officials - the Department completed construction of the Wilson Point Road Seawall during the Summer of 1988. Furthermore the Department completed construction of the road surface of the new Wilson Point Road and stated it would complete chipsealing during the Summer of 1989.

The complainants expressed their satisfaction with the work completed and the file was subsequently closed.

87-170-108

A widow complained in November, 1987, regarding the Department's refusal to allow her access from her family property onto Route 1, a controlled access highway.

Following the commencement of our investigation, a revised controlled access policy was implemented by the Department of Transportation. This new policy addressed a significant aspect of our Office's recommendation regarding controlled access highways, namely the apparent illogical denial of accesses on sections of controlled access highway where large numbers of accesses have already been granted. The policy establishes a number of other criteria for the consideration of such access applications all of which are designed to ensure a more evenhanded and independent approach to this sensitive subject.

Upon the completion of a further departmental review after the implementation of this policy, the complainant was granted an access to Route 1.

88-170-8

The owner of two building lots in a rural subdivision complained of the Department's alleged failure to maintain the street that fronts his property.

On review, the Department's Deputy Minister advised that the subdivision street was "over 75% completed in 1975 but, due to no homes on the street and lack of use, some alders and grass have grown up on the travelled portion.". He further advised that "the Department will take corrective action to make the street serviceable as it appears that the problem was created through lack of maintenance".

The Office subsequently concluded its review of the matter.

88-170-3

A motorist complained of the refusal by the Registrar of Motor Vehicles to issue a driver's license to him.

The complainant's license had been suspended by the Province of Manitoba for a five-year period following "drinking and driving" convictions on March 19, 1983 and May 17, 1986. He subsequently obtained a Quebec driver's license; however, upon his return to New Brunswick in January, 1988, the Registrar had refused to issue a driver's license to him. Furthermore, the License Suspension Appeal Board had advised him it had no jurisdiction to hear his appeal. The Board did not have jurisdiction where two Criminal Code offences involving a motor vehicle occurred within three years of each other. It was pointed out that the complainant's offences were more than three years apart.

As a result of a preliminary review, the Department confirmed its earlier opinion. However, the Deputy Minister also stated that he believed the License Suspension Appeal Board did have jurisdiction to hear an appeal. The Board reconsidered its earlier decision, granted the complainant a hearing and issued a driver's license to him.

The complainant expressed his appreciation for the initiatives taken by the Office on his behalf.

87-170-70

In our 1986 Annual Report, our Office reported on three citizens' complaints regarding the alleged maladministration of s. 105.1 of the Motor Vehicle Act - the so-called "high speed chase" provision enacted in 1985. With the assistance of the Departments of Justice and Transportation, our Office identified 110 other motorists who had received a three-year court imposed license suspension in circumstances where each had pled guilty without being aware of the mandatory three-year driving suspension period.

As a result of the decision by the Court of Queen's Bench of New Brunswick in R. v. Flanagan it was determined that notwithstanding the mandatory nature of the three-year license suspension, the provision of an appeal to the Court impliedly authorized the trial judge to impose a shorter suspension period. Our Office subsequently suggested that

all motorists who had been adversely affected by the previous interpretation of the law be notified of their right of appeal and, moreover, that the Department of Justice underwrite the cost of such appeals.

In the result, Legal Aid New Brunswick appointed a lawyer to appeal the suspensions which - with a few exceptions - were reduced to a lesser period. Moreover, the Motor Vehicle Act was amended so as to require the Crown to notify persons charged under s. 105.1 that the Court may suspend driving privileges for a period of one to three years.

Finally, the Department revised its "multiple charges" policy and thereby discontinued the practice of some prosecutors to charge persons under s. 105.1 of the Motor Vehicle Act and a Criminal Code of Canada ("dangerous driving") offense.

WORKERS' COMPENSATION BOARD

Carried from 1987	17
Complaints received	163
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	2
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	2
Declined (discretionary) - No assistance possible	37
Declined (discretionary) - Assistance rendered	17
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	43
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	58
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Unsupported - No assistance possible	1
Under investigation	19

88-330-5

An injured worker complained in May, 1988, regarding the Board's handling of her claim following an August 14, 1985, industrial accident.

The worker had suffered a back injury while attempting to lift a box of crab meat in a fish packing plant. She had subsequently undergone a number of diagnostic tests - and some conservative corrective procedures, including chemonucleolysis and epidural blocks. Her medical specialist ultimately recommended that she consider undergoing a high risk surgical procedure. She refused to do so and the Board subsequently placed her on regular extended earnings loss benefits of $106 per month.

The complainant expressed three major concerns, including: a) the level of her extended earnings loss benefits; b) the Board's decision to cancel six weeks of compensation benefits in October, 1987, after she missed a medical appointment and c) the manner in which a medical examination was carried out at the Board's Moncton Regional Office on June 8, 1988.

With regard to the first concern, the complainant was referred to the Office of the Worker's Advocate. It continues to review the Board's ruling on the level of extended earnings loss benefits. In this regard, the complainant has been advised by our Office and the Office of the Worker's Advocate that the deeming of minimum wage earning capability to low income earners - as was done here - is a major issue under our New Brunswick legislation and that any solution will necessarily involve governmental policy input.

With respect to the second issue, intervention by the complainant's Worker's Advocate resulted in the reinstatement of the six weeks of cancelled benefits.

Finally, the complainant's concerns about the examining room and the manner in which the Board's Medical Officer conducted an examination remain under active review by the Board. The complainant's concerns - especially the absence of a sink, running water, window curtains and a proper examining table - continue to be addressed by the Board.

The Office continues to monitor the progress of the injured worker's unresolved concerns.

87-330-88

An injured worker was referred to our Office following his employment termination on account of prior Workers' Compensation claims.

On preliminary review, the Board informed us that while it was sympathetic to the complainant's concerns, it had no jurisdiction with regard to accident-related dismissals. Furthermore, under the Board's assessment criteria, the complainant was deemed ineligible for vocational rehabilitation assistance because he had regained his full physical working ability.

On canvassing other jurisdictions, it was determined that the Province of Quebec had incorporated specific "return to work" provisions in its legislation that seemed to be fair to both employer and injured worker. Accordingly, our Office suggested that consideration be given to the incorporation of such a provision in our legislation. The Board, in turn, referred the matter to the management consultant who had undertaken a review of the Workers' Compensation Board.

We were subsequently pleased to learn that [per recommendations 8-13 (p. 13-15)] the Woods Gordon Report, Phase II, Vol. I (February 1988), recommended that a mandatory right to return to work be included in the Workers' Compensation Act.

BUDGETARY REVIEW
REVUE BUDGÉTAIRE

Year/Année	Expenditures/ Dépenses
1981-82	229 099
1982-83	247 025
1983-84	254 744
1984-85	278 273
1985-86	287 488
1986-87	306 570
1987-88	341 822

Statistical Tables

Statistiques

TABLE/TABLEAU 1

COMPLAINTS HANDLED IN 1988/PLAINTES TRAITÉES EN 1988

Origination Origine	Number Nombre	Percentage Pourcentage
Received in 1988/Reçues en 1988	1704	88.5
Carried over from December 1987/ À l'étude au 31 décembre 1987	221	11.5
TOTAL	1925	100.0

TABLE/TABLEAU 2

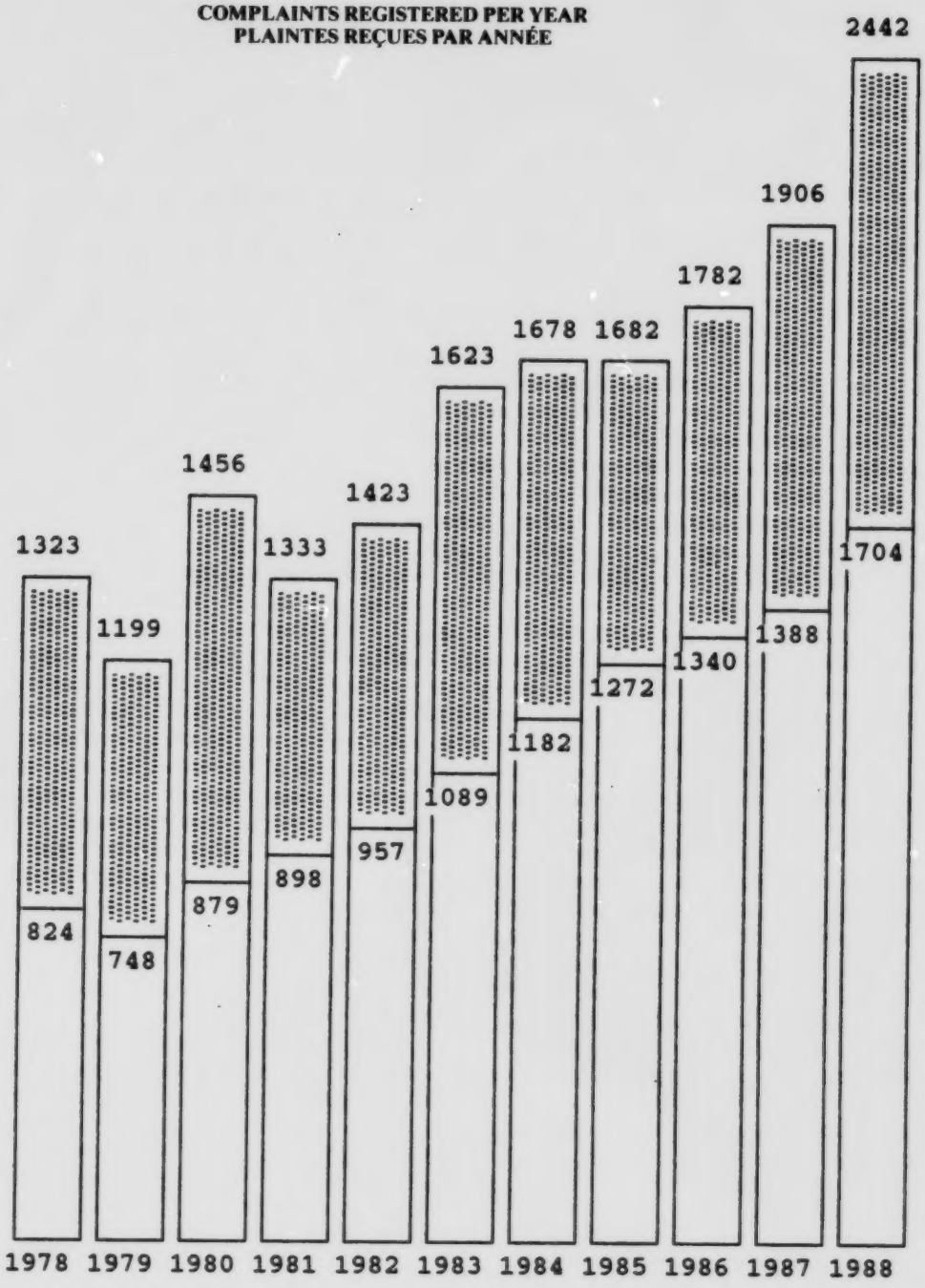
COMPLAINTS BY PLACE OF ORIGIN/PLAINTES PAR LIEU D'ORIGINE

County/Comté	Population		1988	
	Total	%	Total	%
Albert	24 832	3.5	33	1.9
Carleton	25 429	3.6	78	4.6
Charlotte	26 525	3.7	71	4.1
Gloucester	87 473	12.3	131	7.7
Kent	31 496	4.5	34	2.0
Kings	56 598	8.0	92	5.4
Madawaska	36 662	5.2	141	8.3
Northumberland	52 981	7.5	91	5.3
Queens	12 487	1.8	8	.5
Restigouche	39 921	5.6	146	8.6
Saint John/Saint-Jean	82 460	11.6	225	13.2
Sunbury	22 894	3.2	29	1.7
Victoria	21 504	3.0	146	8.6
Westmorland	110 969	15.6	239	14.0
York	77 211	10.9	218	12.8
Out of Province/ Hors de la Province			22	1.3
TOTAL	709 442	100.0	1704	100.0

Note: Population 1986 Census
Population - recensement 1986

TABLE/TABLEAU 3

COMPLAINTS REGISTERED PER YEAR
PLAINTES REÇUES PAR ANNÉE



Shaded areas - Complaints in areas of non-jurisdiction
Parties ombragées - plaintes dans les domaines de non jurisdiction

TABLE/TABLEAU 4

COMPLAINTS IDENTIFIED ACCORDING TO SEX AND LANGUAGE OF COMMUNICATION

PLAINTES IDENTIFIÉES D'APRÈS LE SEXE ET LA LANGUE DE COMMUNICATION

1988

Sex/Sexe	Number Nombre	Percentage Pourcentage
Masculine/Masculin	1120	65.7
Feminine/Féminin	556	32.6
Group/Groupe	28	1.7
TOTAL	1704	100.0
Language of communication/Langue de communication		
English/Anglais	1137	66.7
French/Français	567	33.3
TOTAL	1704	100.0

TABLE/TABLEAU 5

COMPLAINTS IDENTIFIED BY PARTY GRIEVED
PLAINTES IDENTIFIÉES D'APRÈS LA PARTIE EN CAUSE

PARTY/PARTIE		1986 Total	1986 %	1987 Total	1987 %	1988 Total	1988 %
Provincial departments and agencies/Ministère et organismes provinciaux							
Adoption Information/Renseignements concernant les adoptions		6	.4	3	.2	10	.5
Advanced Education and Training/Enseignement supérieur et formation		9	.7	22	1.6	26	1.5
Agriculture		8	.6	3	.2	7	.4
Alcoholism and Drug Dependency Commission/ Commission de l'alcoolisme et de la pharmacodépendance		2	.2	3	.2	1	.1
Auditor General's Office/Bureau du vérificateur général		1	.1				
Board of Management/Conseil de gestion		20	1.5	16	1.2	26	1.5
Cabinet Secretariat/Secrétariat du Cabinet		1	.1				
Civil Service Commission/Commission de la fonction publique		2	.2	1	.1	1	.1
Commerce & Technology/Commerce et technologie		5	.4	3	.2	2	.1
Regional Development Corporation/Société d'aménagement régional				1	1		
Education/Education		50	3.7	38	2.7	46	2.7
Finance/Finances		19	1.4	20	1.4	29	1.7
Fisheries And Aquaculture/Pêches et Aquaculture		2	.2	2	.1	4	.2
Health and Community Services/Santé et services communautaires		173	12.9	185	13.3	220	13.0
Income Assistance/Aide au revenu		161	12.0	168	12.1	192	11.3
Justice		341	25.4	306	22.0	92	5.4
Labour/Travail		18	1.3	17	1.2	20	1.1
Legislative Assembly/Assemblée législative		3	.2			3	.2
Liquor Licensing Board/Commission des licenses et permis d'alcool		2	.2	5	.4	5	.3
Motor Carrier Board/Commission des transports routiers				2	.1	1	.1
Municipal Affairs and Environment/Affaires municipales et environnement		38	2.8	52	3.7	68	4.0
Natural Resources and Energy/Ressources naturelles et énergie		17	1.3	26	1.9	24	1.3
N.B. Coal Limited		2	.2			2	.1
N.B. Electric Power Commission/Commission d'énergie électrique du N.-B.		30	2.2	49	3.5	44	2.6
N.B. Housing Corporation/Société d'habitation du N.-B.		66	4.9	80	5.8	87	5.1
N.B. Human Rights Commission/ Commission des droits de la personne du N.-B.		3	.2	1	.1	2	.1
N.B. Liquor Corporation/Société des alcools du N.-B.		3	.2	5	.4	5	.3
N.B. Museum/Musée du N.-B.		1	.1			1	.1
N.B. Occupational Health and Safety Commission/ Commission de l'hygiène et de la sécurité au travail du N.B.				1	.1	1	.1
N.B. Police Commission/Commission de police du N.-B.						3	.2
N.B. Research and Productivity Council/ Conseil de recherches et de productivité du N.-B.				2	1		
Office of the Comptroller/Bureau du contrôleur		1	.1				
Premier's Office/Cabinet du premier ministre		2	.2	2	.1	4	.2
Solicitor General/Solliciteur général						218	12.8
Supply and Services/Approvisionnement et services		4	.3	5	.4	7	.4
Tourism, Recreation and Heritage/Tourisme, loisirs et patrimoine		3	.2	6	.4	28	1.6
Transportation/Transports		90	6.7	124	8.9	211	12.4
Workers' Compensation Board/Commission des accidents du travail		164	12.2	148	10.7	163	9.6
Municipal Corporations/Conseil municipaux		89	6.6	87	6.4	127	7.5
Right to Information Act/Loi sur le droit à l'information		4	.3	5	.4	5	.3
Board of Management/Conseil de gestion	1						
Finance/Finances	2						
Justice	1						
Transportation/Transports	1						
Official Languages/Langues officielles						19	1.1
Advanced Education and Training/Enseignement supérieur et formation	2						
Agriculture/Agriculture	1						
Centre communautaire Sainte-Anne	1						
Health and Community Services/Santé et services communautaires	4						
Income Assistance/Aide au revenue	1						
Justice/Justice	2						
Labour/Travail	2						
Municipal Affairs and Environment/Affaires municipales et environnement	2						
N.B. Housing Corporation/Société d'habitation du N.-B.	1						
Transportation/Transports	1						
Workers' Compensation Board/Commission des accidents du travail	2						
TOTAL		1340	100.0	1388	100.0	1704	100.0

TABLE/TABLEAU 6

COMPLAINTS IDENTIFIED BY JURISDICTION/
PLAINTES IDENTIFIÉES PAR JURIDICTION

Year/ Année	Total	Under investigation/ A l'étude	Jurisdiction/ Juridiction		No jurisdiction/ Sans juridiction	
			Total	%	Total	%
1980	879	128	564	75.1	187	24.9
1981	898	140	578	76.2	180	23.8
1982	957	182	588	75.9	187	24.1
1983	1089	93	658	66.1	338	33.9
1984	1182	115	769	72.1	298	27.9
1985	1272	145	796	70.6	331	29.4
1986	1340	174	944	81.0	222	19.0
1987	1388	165	1100	90.0	123	10.0
1988	1704	151	1307	84.2	246	15.8

TABLE/TABLEAU 7

DISPOSITION OF COMPLAINTS CARRIED OVER FROM 1987
CLASSIFICATION DES PLAINTES REPORTÉES DE 1987

(as of December 31, 1988/au 31 décembre 1988)

Disposition/Classification	Number/ Nombre	Percentage/ Pourcentage
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	4	1.8
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered Refusée (sans juridiction) - Aide accordée	1	.5
Declined (no jurisdiction) - Rectified Refusée (sans juridiction) - Redressée	1	.5
Declined (discretionary) - No assistance possible Refusée (discrétionnaire) - Aucune aide possible	2	.9
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	41	18.5
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	79	35.7
Discontinued (complainant) - Assistance rendered Discontinuée (plaignant) - Aide accordée	1	.5
Unsupported - No assistance possible Non fondée - Aucune aide possible	7	3.1
Unsupported - Assistance rendered Non fondée - Aide accordée	2	.9
Partially justified - Assistance rendered Partiellement fondée - Aide accordée	2	.9
Partially justified - Partially rectified Partiellement fondée - Partiellement redressée	6	2.7
Partially justified - Rectified Partiellement fondée - Redressée	2	.9
Justified - Assistance rendered Fondée - Aide accordée	6	2.7
Justified - Partially rectified Fondée - Partiellement redressée	1	.5
Justified - Rectified Fondée - Redressée	13	5.9
Justified - Recommendation Fondée - Recommandation	1	.5
Under investigation/A l'étude	52	23.5
TOTAL	221	100.0

TABLE/TABLEAU 8

DISPOSITION OF COMPLAINTS RECEIVED IN 1988
CLASSIFICATION DES PLAINTES REÇUES EN 1988

(as of December 31, 1988/au 31 décembre 1988)

Disposition/Classification	Number/ Nombre	Percentage/ Pourcentage
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	229	13.4
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered Refusée (sans juridiction) - Aide accordée	17	1.0
Declined (discretionary) - No assistance possible Refusée (discrétionnaire) - Aucune aide possible	100	5.9
Declined (discretionary) - Assistance rendered Refusée (discrétionnaire) - Aide accordée	66	3.9
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	502	29.4
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	494	29.0
Discontinued (Ombudsman) - Rectified Discontinuée (Ombudsman) - Redressée	1	.1
Discontinued (complainant) - No assistance possible Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible	8	.4
Discontinued (complainant) - Assistance rendered Discontinuée (plaignant) - Aide accordée	4	.2
Discontinued (complainant) - Rectified Discontinuée (plaignant) - Redressée	1	.1
Unsupported - No assistance possible Non fondée - Aucune aide possible	21	1.2
Unsupported - Assistance rendered Non fondée - Aide accordée	4	.2
Partially justified - No assistance possible Partiellement fondée - Aucune aide possible	1	.1
Partially justified - Assistance rendered Partiellement fondée - Aide accordée	1	.1
Partially justified - Partially rectified Partiellement fondée - Partiellement redressée	1	.1
Partially justified - Rectified Partiellement fondée - Redressée	2	.1
Justified - No assistance possible Fondée - Aucune aide possible	1	.1
Justified - Assistance rendered Fondée - Aide accordée	7	.4
Justified - Partially rectified Fondée - Partiellement redressée	1	.1
Justified - Rectified Fondée - Redressée	92	5.4
Under investigation/A l'étude	151	8.8
TOTAL	1704	100.0

CHAPTER O-5

Ombudsman Act

(Excerpt)

1 In this Part

"authority" means an authority set out in Schedule A;

"officer" means an official, employee or member of an authority.
1967, c.18, s.1; 1976, c.43, s.1; 1985, c.65, s.1.

2(1) There shall be an Ombudsman appointed by the Lieutenant-Governor in Council on the recommendation of the Legislative Assembly.

6(1) Before entering upon the exercise of the duties of his office the Ombudsman shall take an oath that he will faithfully and impartially perform the duties of his office and will not divulge any information received by him under this Act except for the purpose of giving effect to this Act.

10 For the purposes of this Act, the Ombudsman is a commissioner under the *Inquiries Act*. 1967, c.18, s.10.

11 This Act does not apply

(*a*) to judges and functions of any court of New Brunswick, and

(*b*) to deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof. 1967, c.18, s.11.

12(1) Subject to subsection (2), the Ombudsman may, either on a written petition made to him or on his own motion, investigate a decision or recommendation made, an act done or omitted or a procedure used with respect to a matter of administration by an authority or any officer thereof whereby any person is aggrieved or, in the opinion of the Ombudsman, may be aggrieved.

12(2) Notwithstanding subsection (1), the Ombudsman shall not investigate

(*a*) any decision, recommendation, act or omission in respect of which there is under any Act an express right of appeal or objection or an express right to apply for a review on the merits of the case to any court or to any tribunal constituted by or under any Act until that right of appeal or objection or application has been exercised in the particular case or until the time prescribed for the exercise of that right has expired, or

CHAPITRE 0-5

Loi sur l'Ombudsman

(Extrait)

1 Dans la présente Partie

«autorité» désigne une autorité définie à l'Annexe A;

«fonctionnaire» désigne un cadre, un employé ou un membre d'une autorité.
1967, c.18, art.1; 1976, c.43, art.1; 1985, c.65, art.1.

2(1) Un Ombudsman est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation de l'Assemblée législative.

6(1) Avant de commencer à exercer ses fonctions, l'Ombudsman doit prêter le serment de remplir les fonctions de son poste avec loyauté et impartialité et de ne divulguer aucun renseignement qu'il a reçu en vertu de la présente loi, si ce n'est en vue de l'application de celle-ci.

10 Pour l'application de la présente loi, l'Ombudsman a la qualité d'un commissaire selon la *Loi sur les enquêtes*. 1967, c.18, art.10.

11 La présente loi ne s'applique pas

a) aux juges ni aux fonctions de toute cour du Nouveau-Brunswick, ni

b) aux délibérations et aux travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil. 1967, c.18, art.11.

12(1) Sous réserve du paragraphe (2), l'Ombudsman peut, sur requête écrite à lui adressée ou de sa propre initiative, enquêter sur une décision ou une recommandation, action, omission ou procédure émanant d'une autorité ou d'un de ses fonctionnaires en matière administrative, si elles causent ou peuvent, à son avis, causer un préjudice à une personne.

12(2) Indépendamment du paragraphe (1), l'Ombudsman ne peut enquêter

a) sur une décision, recommandation, action ou omission pour laquelle une loi prévoit expressément un droit d'appel ou d'opposition ou le droit de demander une révision au fond devant toute cour ou tout tribunal constitué sous le régime d'une loi, avant que cette voie de recours n'ait été exercée en l'espèce ou qu'ait expiré le délai imparti pour l'exercer, ou

(*b*) any decision, recommendation, act or omission of any person acting as solicitor or counsel for an authority.

13(1) A person may apply by written petition to the Ombudsman to investigate a grievance.

13(4) Notwithstanding any Act, where a letter written by a person in custody on a charge or after conviction of any offence or by any inmate of any private sanatorium or mental hospital is addressed to the Ombudsman, it shall be immediately forwarded unopened to the Ombudsman by the person in charge of the place or institution where the writer of the letter is detained or of which he is an inmate. 1967, c.18, s.13.

14 Notwithstanding any other Act that provides that a decision, recommendation, act or omission is final or that no appeal lies in respect thereof or that no proceeding, decision, recommendation, act or omission of an authority or officer thereof is to be challenged, reviewed, quashed or called in question, the Ombudsman may exercise the powers of his office.
1967, c.18, s.14; 1985, c.65, s.4.

15(1) The Ombudsman, in his discretion, may refuse to investigate or may cease to investigate a grievance if

(*a*) an adequate remedy or right of appeal already exists whether or not the petitioner has availed himself of the remedy or right of appeal,

(*b*) it is trivial, frivolous, vexatious or not made in good faith,

(*c*) having regard to all the circumstances of the case, further investigation is unnecessary,

(*d*) it relates to any decision, recommendation, act or omission that the petitioner has had knowledge of for more than one year before petitioning,

(*e*) the petitioner does not have a sufficient personal interest in the subject matter of the grievance, or

(*f*) upon a balance of convenience between the public interest and the person aggrieved, the Ombudsman is of the opinion that the grievance should not be investigated.

16 Before investigating a grievance, the Ombudsman shall inform the administrative head of the authority concerned of his intention to investigate.
1967, c.18, s.16; 1976, c.43, s.4; 1985, c.65, s.5.

b) sur une décision, recommandation, action ou omission d'une personne agissant en qualité d'avocat ou de conseil d'une autorité.

13(1) Toute personne peut demander à l'Ombudsman d'enquêter sur un grief en lui faisant parvenir une requête par écrit.

13(4) Nonobstant toute loi, lorsqu'une lettre écrite par une personne sous garde après avoir été accusée ou déclarée coupable d'une infraction ou par une personne qui est placée dans un sanatorium ou un hôpital psychiatrique privés est adressée à l'Ombudsman, elle doit lui être transmise immédiatement, sans avoir été ouverte, par le responsable du lieu ou de l'établisement où l'auteur de la lettre est sous garde ou placé. 1967, c.18, art.13.

14 L'Ombudsman peut exercer les pouvoirs de sa charge nonobstant toute autre loi prévoyant que des décision, recommandation, acte ou omission sont définitifs et ne peuvent faire l'objet d'un appel et que nulle procédure, décision, recommandation, nul acte ou nulle omission d'une autorité ou d'un de ses fonctionnaires ne doit être contesté, révisé, annulé ou mis en question.
1967, c.18, art.14; 1985, c.65, art.4.

15(1) L'Ombudsman peut, à sa discrétion, refuser ou cesser d'enquêter sur un grief

a) s'il existe déjà un recours suffisant ou un droit d'appel, que le requérant s'en soit prévalu ou non,

b) si ce grief est futile, frivole, vexatoire ou est fait de mauvaise foi,

c) si, étant donné les circonstances en l'espèce, il n'est pas nécessaire de pousser l'enquête plus loin,

d) si ce grief a trait à une décision, une recommandation, un acte ou une omission dont le requérant a eu connaissance plus d'un an avant de faire la requête,

e) si le requérant n'a pas un intérêt personnel suffisant dans ce qui fait l'objet du grief, ou

f) si, après avoir mis en balance l'intérêt public et celui de la personne lésée, l'Ombudsman est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'enquêter sur le grief.

16 Avant d'enquêter sur un grief, l'Ombudsman doit informer de son intention le chef administratif de l'autorité concernée.
1967, c.18, art.16; 1976, c.43, art.4; 1985, c.65, art.5.

17(1) Every investigation under this Act shall be conducted in private.

17(2) Subject to this Act, the Ombudsman may hear or obtain information from any person and may make inquiries.

18(1) Subject to subsections (2) to (7) and section 19, where the Ombudsman requests a person who in the opinion of the Ombudsman is able to furnish information relating to a matter being investigated by the Ombudsman to furnish such information, that person shall furnish that information and produce any documents or papers that in the opinion of the Ombudsman relate to the matter and that may be in the possession or under the control of that person whether or not that person is an officer of an authority and whether or not the documents and papers are in the custody or under the control of that authority.

18(2) The Ombudsman may summon before him and examine on oath

(a) any officer of an authority who in his opinion is able to give any information referred to in subsection (1),

(*b*) any petitioner, and

(*c*) with the approval of the Attorney General, any other person who in the opinion of the Ombudsman is able to give any information referred to in subsection (1).

19(2) Subject to subsection (1), a rule of law that authorizes or requires the withholding of any document, paper or thing, or the refusal to answer any question on the ground that the disclosure of the document, paper or thing, or the answering of the question would be injurious to the public interest, does not apply in respect of any investigation by or proceedings before the Ombudsman.
1967, c.18, s.19; 1968, c.44, s.1; 1981, c.6, s.1.

20(1) For the purposes of this Act the Ombudsman may enter upon any premises occupied by any authority and, subject to sections 18 and 19, carry out any investigation within his jurisdiction.

21(1) Where upon investigation the Ombudsman is of the opinion that a grievance exists or may exist because

(a) a decision, recommendation, act or omission or procedure used that was the subject matter of the investigation was

(i) contrary to law,

(ii) unreasonable, unjust, oppressive or improperly discriminatory,

17(1) Toute enquête effectuée en application de la présente loi est menée à titre confidentiel.

17(2) Sous réserve de la présente loi, l'Ombudsman peut entendre toute personne ou obtenir d'elle des renseignements et mener des enquêtes.

18(1) Sous réserve des paragraphes (2) à (7) et de l'article 19, lorsque l'Ombudsman demande à une personne qu'il juge capable de fournir des renseignements concernant une affaire sur laquelle il est en train d'enquêter, de fournir ces renseignements, cette personne doit le faire et produire les documents et les pièces qui, selon l'Ombudsman, se rapportent à l'affaire et qui peuvent être en sa possession ou sous son contrôle, que cette personne soit ou non fonctionnaire d'une autorité et que ces documents ou ces pièces soient ou non sous la garde ou le contrôle de cette autorité.

18(2) L'Ombudsman peut sommer de comparaître devant lui et interroger sous serment

a) tout fonctionnaire d'un autorité qu'il juge capable de fournir tout renseignement visé au paragraphe (1),

b) tout requérant, et

c) avec l'approbation du procureur général, toute autre personne qu'il juge capable de fournir tout renseignement visé au paragraphe (1).

19(2) Sous réserve du paragraphe (1), une règle de droit qui autorise ou exige la rétention de documents, pièces ou objets, ou le refus de répondre à toutes questions, pour le motif que le fait de divulguer ces documents, pièces ou objets, ou de répondre à ces questions serait préjudiciable à l'intérêt public, ne s'applique pas aux enquêtes de l'Ombudsman ni aux procédures qui ont lieu devant lui.
1967, c.18, art.19; 1968, c.44, art.1; 1981, c.6, art.1.

20(1) Pour l'application de la présente loi, l'Ombudsman peut pénétrer dans tout local occupé par toute autorité et, sous réserve des articles 18 et 19, effectuer une enquête dans les limites de sa compétence.

21(1) Lorsque, après une enquête, l'Ombudsman est d'avis qu'un motif de grief existe ou peut exister en raison du fait

a) qu'une décision, recommandation, action, omission ou procédure ayant fait l'objet de l'enquête

(i) était contraire à la loi;

(ii) était injuste, opprimante ou injustement discriminatoire;

(iii) made, done or omitted pursuant to a statutory provision or other rule of law or practice that is unreasonable, unjust, oppressive or improperly discriminatory,

(iv) based in whole or in part on a mistake of law or fact or on irrelevant grounds or considerations,

(v) related to the application of arbitrary, unreasonable or unfair procedures, or

(vi) otherwise wrong,

(b) in doing or omitting an act or in making or acting on a decision or recommendation, an authority

(i) did so for an improper purpose,

(ii) failed to give adequate and appropriate reasons in relation to the nature of the matter, or

(iii) was negligent or acted improperly, or

(c) there was unreasonable delay in dealing with the subject matter of the investigation,

and the Ombudsman is of the opinion that

(d) the grievance should be referred to the appropriate authority for further consideration,

(e) an act should be remedied,

(f) an omission or delay should be rectified,

(g) a decision or recommendation should be cancelled or varied,

(h) reasons should be given,

(i) a practice, procedure or course of conduct should be altered,

(j) an enactment or other rule of law should be reconsidered, or

(k) any other steps should be taken,

the Ombudsman shall report his opinion, his reasons therefor and any recommendation to the administrative head of the authority concerned.

(iii) avait lieu ou s'était produite conformément à une disposition légale ou autre règle de droit ou une pratique injuste, opprimante ou injustement discriminatoire;

(iv) était fondée en tout ou en partie sur une erreur de droit ou de fait ou sur des considérations ou motifs non pertinents;

(v) se rapportait à des procédures arbitraires, déraisonnables et injustes; ou

(vi) était fautive par ailleurs;

b) que dans une action ou une omission ou dans une prise de décision ou de suites à donner à une décision ou à une recommandation, une autorité

(i) n'a pas agi dans un but approprié;

(ii) n'a pas donné des raisons suffisantes et appropriées quant à la nature de l'affaire, ou

(iii) était négligente ou n'a pas agi correctement; ou

c) qu'il y a eu un retard indu pour considérer l'objet de l'enquête,

et que l'Ombudsman est en outre d'avis que

d) le grief devrait être renvoyé à l'autorité appropriée pour être examiné à nouveau;

e) qu'une action devrait être réparée;

f) qu'une omission ou un retard devrait être corrigé;

g) qu'une décision ou recommandation devrait être annulée ou changée;

h) que des raisons devraient être données;

i) qu'une pratique, une procédure ou une façon de faire devrait être changée;

j) qu'une loi ou autre règle de droit devrait être revisée, ou

k) que d'autres mesures devraient être prises,

l'Ombudsman doit présenter un rapport énonçant son opinion, les motifs sur lesquels elle s'appuie et ses recommandations au chef de l'autorité concernée.

21(2) Where the Ombudsman makes a recommendation under subsection (1) he may request the authority to notify him within a specified time of the steps it proposes to take to give effect to his recommendations.

21(2) Lorsque l'Ombudsman fait une recommandation en application du paragraphe (1), il peut demander à l'autorité de l'aviser, dans un délai déterminé, des mesures envisagées pour donner suite à ses recommandations.

21(3) Where, after the time stated under subsection (2), the authority does not act upon the recommendation of the Ombudsman, refuses to act thereon, or acts in a manner unsatisfactory to the Ombudsman the Ombudsman may send a copy of his report and recommendation to the Lieutenant-Governor in Council and may thereafter make a report to the Legislative Assembly.

21(3) Lorsque, après expiration du délai visé au paragraphe (2), l'autorité ne donne pas suite à la recommandation de l'Ombudsman, refuse d'y donner suite, ou prend des mesures qui ne satisfont pas l'Ombudsman, celui-ci peut transmettre une copie de son rapport et de sa recommandation au lieutenant-gouverneur en conseil et présenter ensuite un rapport à l'Assemblée législative.

23 No proceeding of the Ombudsman is void for want of form and, except on the ground of lack of jurisdiction, no proceedings or decisions of the Ombudsman shall be challenged, reviewed, quashed or called in question in any court. 1967, c.18, s.23.

23 Aucune procédure de l'Ombudsman n'est nulle en raison d'un vice de forme et aucune procédure ou décision de l'Ombudsman ne peut être contestée, révisée, annulée ou mise en question devant une cour, sauf s'il y a eu défaut de compétence. 1967, c.18, art.23.

24(1) No proceedings lie against the Ombudsman or against any person holding any office or appointment under the Ombudsman for anything he may do or report or say in the course of the exercise or intended exercise of any of his functions under this Act whether or not that function was within his jurisdiction, unless it is shown he acted in bad faith.

24(1) L'Ombudsman, et toute personne occupant un poste ou remplissant des fonctions relevant de l'Ombudsman, ne peut faire l'objet de procédures en raison d'actes qu'il peut faire, de rapports qu'il peut présenter ou de choses qu'il peut dire en exerçant ou en voulant exercer l'une de ses fonctions en application de la présente loi même si elle a été exercée hors des limites de sa compétence à moins qu'il ne soit démontré qu'il a agi de mauvaise foi.

24(2) The Ombudsman or any person holding any office or appointment under the Ombudsman shall not be called to give evidence in any court or in any proceedings of a judicial nature in respect of anything coming to his knowledge in the exercise of any of his functions under this Act whether or not that function was within his jurisdiction. 1967, c.18, s.24; 1976, c.43, s.8.

24(2) L'Ombudsman, et toute personne qui occupe un poste ou remplit des fonctions relevant de l'Ombudsman, ne peut être appelé à déposer devant une cour ou dans toute procédure de nature judiciaire au sujet de ce qu'il a pu apprendre dans l'exercice de l'une de ses fonctions en application de la présente loi même si elle a été exercée hors des limites de sa compétence. 1967, c.18, art.24; 1976, c.43, art.8.

25(1) The Ombudsman shall report annually to the Legislative Assembly on the exercise of his functions under this Act.

25(1) L'Ombudsman doit présenter à l'Assemblée législative un rapport annuel sur l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi.

25(2) The Ombudsman, in the public interest or in the interests of a person or an authority, may publish reports relating generally to the exercise of his functions under this Act or to any particular case investigated by him, whether or not the matters to be dealt with in the report have been the subject of a report made to the Legislative Assembly under this Act. 1967, c.18, s.25; 1985, c.65, s.11.

25(2) Dans l'intérêt public ou dans l'intérêt d'un particulier, d'un ministère ou d'un organisme, l'Ombudsman peut publier des rapports ayant trait à l'exercice général de ses fonctions en application de la présente loi ou à tout cas particulier qu'il a examiné, que les questions traitées dans le rapport aient ou non fait l'objet d'un rapport à l'Assemblée législative en application de la présente loi. 1967, c.18, art.25.

27 Every person who

(*a*) without lawful jurisdiction or excuse wilfully obstructs, hinders or resists the Ombudsman or any other person in the exercise of his functions under this Act,

(*b*) without lawful justification or excuse refuses or wilfully fails to comply with any lawful requirements of the Ombudsman or any other person under this Act, or

(*c*) wilfully makes any false statement to or misleads or attempts to mislead the Ombudsman or any other person in the exercise of his functions under this Act,

is guilty of an offence and on summary conviction is liable to a fine not exceeding five hundred dollars and in default of payment thereof to imprisonment in accordance with subsection 31(3) of the *Summary Convictions Act*. 1967, c.18, s.27.

28 This Act does not affect, abrogate, abridge or infringe or authorize the abrogation, abridgment or infringement of any substantive or procedural right or remedy existing elsewhere or otherwise than in this Act. 1967, c.18, s.28.

27 Quiconque

a) délibérément et sans compétence ni justification légale, empêche l'Ombudsman ou une autre personne dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi, le gêne ou lui résiste,

b) sans compétence ni justification légale, refuse de se conformer ou ne se conforme pas délibérément à une exigence légitime de l'Ombudsman ou de toute autre personne en application de la présente loi, ou

c) fait délibérément une fausse déclaration à l'Ombudsman ou à toute autre personne dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi ou l'induit ou tente de l'induire en erreur,

se rend coupable d'une infraction et est passible, sur déclaration sommaire de culpabilité, d'une amende de cinq cents dollars au plus et, à défaut de paiement, de la peine d'emprisonnement prévue au paragraphe 31(3) de la *Loi sur les poursuites sommaires*. 1967, c.18, art.27.

28 La présente loi n'abroge, ne restreint ni ne viole les droits ou recours quant au fond et à la procédure qui existent ailleurs ou autrement que dans la présente loi, ni ne leur porte atteinte, et n'autorise pas leur abrogation, leur restriction ou leur violation. 1967, c.18, art.28.

SCHEDULE A

1 Departments of the Government of the Province

2 A person, corporation, commission, board, bureau or other body that is, or the majority of the members of which are, or the majority of the members of the board of management or board of directors of which are

(a) appointed by an Act, Minister or the Lieutenant-Governor in Council,

(b) in the discharge of their duties, public officers or servants of the Province, or

(c) responsible to the Province

3 Municipalities

4 Schools and school boards as defined in the *Schools Act*

5 Institutions as defined in the *Adult Education and Training Act*.

1988, c.27, s.4.

ANNEXE A

1 Les ministères du gouvernement de la province

2 Un particulier, une corporation, une commission, un conseil, une autorité ou autre qui est, ou dont, soit la majorité des membres, soit la majorité des membres du conseil de gestion ou du conseil d'administration

a) sont nommés par une loi, un Ministre ou le lieutenant-gouverneur en conseil,

b) sont dans l'exécution de leurs fonctions, fonctionnaires publics ou employés de la province, ou

c) sont responsables devant la province

3 Les municipalités

4 Les écoles et les conseils scolaires selon la définition qu'en donne la *Loi scolaire*

5 Les établissements tels que définis dans la *Loi sur l'enseignement et la formation destinés aux adultes*.

1988 c.27, art.4.

6 Hospitals as defined in the *Public Hospitals Act*

7 Any other agency of the Crown in right of the Province

6 Les hôpitaux selon la définition de la *Loi sur les hôpitaux publics*

7 Tout autre organisme de la Couronne du chef de la province.

CHAPTER R-10.3

Right to Information Act

(Excerpt)

Assented to June 28, 1978

Her Majesty, by and with the advice and consent of the Legislative Assembly of New Brunswick, enacts as follows:

1 In this Act

"appropriate Minister" means the Minister responsible for the administration of the department in which the information is kept or filed, and in the case where a minister is not responsible for the administration of a department, means the person responsible for such department in the Legislative Assembly;

"department" means

(a) any department of the Government of the Province;

(b) any Crown Agency or Crown Corporation;

(c) any other branch of the public service;

(d) any body or office, not being part of the public service, the operation of which is effected through money appropriated for the purpose and paid out of the Consolidated Fund,

as set out in the regulations;

"document" includes any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise;

"information" means information contained in a document;

"personal information" means information respecting a person's identity, residence, dependents, marital status, employment, borrowing and repayment history, income, assets and liabilities, credit worthiness, education, character, reputation, health, physical or personal characteristics or mode of living;

"public business" means any activity or function carried on or performed by a department.

2 Subject to this Act, every person is entitled to request and receive information relating to the public business of the Province.

CHAPITRE R-10.3

Loi sur le droit à l'information

(Extrait)

Sanctionnée le 28 juin 1978

Sa Majesté, sur l'avis et du consentement de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick décrète:

1 Dans la présente loi

«affaires publiques» désigne toute activité ou fonction exercée ou accomplie par un ministère;

«document» comprend toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique ou autrement;

«information» désigne une information contenue dans un document;

«ministère» désigne

a) tout ministère du gouvernement de la province;

b) tout organisme ou corporation de la Couronne;

c) toute autre direction des services publics; et

d) tout organisme ou bureau qui ne fait pas partie des services publics mais dont le fonctionnement est assuré par des crédits votés à cet effet et imputés sur le Fonds consolidé,

dont le nom figure dans les règlements;

«ministre compétent» désigne le ministre responsable de la direction du ministère qui garde ou qui est dépositaire de l'information, et, lorsque la direction d'un ministère n'est sous la responsabilité d'aucun ministre, désigne la personne qui en est responsable devant l'Assemblée législative;

«renseignement personnel» désigne toute information concernant l'identité d'une personne, son adresse, sa famille, son état matrimonial, son emploi, un rapport sur les emprunts et remboursements qu'elle a faits, son revenu, ses avoirs et dettes, sa solvabilité, sa formation, son caractère, sa moralité, sa santé, ses particularités physiques ou personnelles ou son mode de vie.

2 Sous réserve de la présente loi, toute personne a le droit de demander et de recevoir toute information concernant les affaires publiques de la province.

3(1) Any person may request information by applying to the minister of the department where the information is likely to be kept or filed, and the appropriate Minister shall in writing within thirty days of the receipt of the application grant or deny the request.

3(4) Where a minister receives a request for information that is not kept or filed in the department for which he is appointed, he shall, in writing, notify the applicant of such fact and advise the applicant of the department in which the information may be kept or filed.

4(1) Where a request for information is granted by an appropriate Minister or a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, the appropriate Minister shall

(a) upon payment of the fee prescribed by regulation, allow the information to be inspected, and, at the discretion of the appropriate minister having regard to cost to be reproduced in whole or in part;

(b) where the information requested is published, refer the applicant to the publication, or

(c) if the information is to be published or is required to be published at a future date, inform the applicant of such fact and the approximate date of such publishing. 1979, c.41, s.111.

5(1) An appropriate Minister may only deny a request for information or a part thereof in accordance with subsection 4(4) and section 6 and where that Minister denies a request for information he shall, in writing, advise the applicant of the denial stating the reasons for such denial and shall provide the applicant with the necessary forms for a review under this Act.

6 There is no right to information under this Act where its release

(a) would disclose information the confidentiality of which is protected by law;

(b) would reveal personal information, given on a confidential basis, concerning another person;

(c) would cause financial loss or gain to a person or department, or would jeopardize negotiations leading to an agreement or contract;

(c.1) would reveal financial, commercial, technical or scientific information

3(1) Toute personne peut demander une information en en faisant la demande au ministre dont le ministère est susceptible d'en avoir la garde ou d'en être le dépositaire et le ministre compétent accepte ou rejette cette demande dans les trente jours à compter de sa réception.

3(4) Tout ministre qui reçoit une demande au sujet d'une information non déposée au ministère pour lequel il a été nommé ni gardée par celui-ci, en avise par écrit le demandeur et lui indique le ministère qui peut en être le dépositaire ou en avoir la garde.

4(1) Lorsqu'une demande d'information est acceptée par un ministre compétent ou par un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, le ministre compétent doit

a) permettre, contre paiement d'un droit fixé par règlement, que les documents contenant l'information soient consultés et à sa discrétion, compte tenu des frais, soient reproduits totalement ou partiellement;

b) lorsque l'information sollicitée est publiée, renvoyer le demandeur à la publication, ou

c) si elle va être publiée ou doit être publiée à une date ultérieure, en informer le demandeur et lui indiquer la date approximative de cette publication. 1979, c.41, art.111.

5(1) Le ministre compétent ne peut rejetter totalement ou partiellement une demande d'information qu'en vertu du paragraphe 4(4) et de l'article 6, et lorsqu'il rejette une telle demande, il en avise par écrit le demandeur, lui indique les raisons de ce refus et lui fournit les formules nécessaires pour exercer un recours en vertu de la présente loi.

6 Le droit à l'information conféré par la présente loi est suspendu lorsque la communication d'informations

a) pourrait entraîner la divulgation d'information dont le caractère confidentiel est garanti par la loi;

b) pourrait dévoiler des renseignements personnels concernant une autre personne et donnés à titre confidentiel;

c) pourrait occasionner des gains ou des pertes financières pour une personne ou un ministère, ou pourrait compromettre des négociations en vue d'aboutir à la conclusion d'un accord ou d'un contrat;

c.1) pourrait révéler une information financière, commerciale, technique ou scientifique

(i) given by an individual or a corporation that is a going concern in connection with financial assistance applied for or given under the authority of a statute or regulation of the Province, or

(ii) given in or pursuant to an agreement entered into under the authority of a statute or regulation, if the information relates to the internal management or operations of a corporation that is a going concern;

(d) would violate the confidentiality of information obtained from another government;

(e) would be detrimental to the proper custody, control or supervision of persons under sentence;

(f) would disclose legal opinions or advice provided to a person or department by a law officer of the Crown, or privileged communications as between solicitor and client in a matter of department business;

(g) would disclose opinions or recommendations by public servants for a Minister or the Executive Council;

(h) would disclose the substance of proposed legislation or regulations;

(h.1) would reveal information gathered by police, including the Royal Canadian Mounted Police, in the course of investigating any illegal activity or suspected illegal activity, or the source of such information;

(h.2) would disclose any information reported to the Attorney General or his agent with respect to any illegal activity or suspected illegal activity, or the source of such information; or

(i) would impede an investigation, inquiry or the administration of justice.

1982, c.58, s.1; 1985, c.67, s.1.

7(1) Where an applicant is not satisfied with the decision of an appropriate Minister or where an appropriate Minister fails to reply to a request within the time prescribed, the applicant may in the prescribed form and manner either

(a) refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, or

(b) refer the matter to the Ombudsman.

(i) donnée par un particulier ou une corporation qui est une corporation en activité en relation avec une aide demandée ou fournie sous l'autorité d'une loi ou d'un règlement de la province, ou

(ii) incluse dans une entente ou donnée conformément à une entente conclue sous l'autorité d'une loi ou d'un règlement, si l'information est liée à la gestion ou aux opérations internes d'une corporation qui est une corporation en activité;

d) pourrait porter atteinte au caractère confidentiel d'une information reçue d'un autre gouvernement;

e) pourrait être préjudiciable à la détention ou à la surveillance d'une personne condamnée;

f) pourrait entraîner la divulgation de consultations juridiques données à une personne ou à un ministère par un légiste de la Couronne, ou violer le secret professionnel, qui existe entre l'avocat et son client, à propos d'une affaire d'ordre ministériel;

g) pourrait entraîner la divulgation d'avis ou de recommendations faites par un fonctionnaire à un ministre ou au Conseil exécutif;

h) pourrait entraîner la divulgation du contenu d'un projet de loi ou de règlement;

h.1) pourrait dévoiler des renseignements recueillis par la police, y compris par la Gendarmerie royale du Canada, au cours d'une enquête relative à toute activité illégale ou suspectée d'être illégale ou la provenance de ces renseignements;

h.2) pourrait entraîner la divulgation de renseignements rapportés au procureur général ou à son représentant concernant toute activité illégale, ou suspectée d'être illégale, ou la divulgation de la source de ces renseignements; ou

i) pourrait entraver le cours d'une enquête ou d'une recherche, ou l'exercice de la justice.

1982, c.58, art.1; 1985, c.67, art.1.

7(1) Tout demandeur non satisfait de la décision d'un ministre compétent, ou si ce dernier omet de répondre à une demande dans le délai prescrit, peut, dans les formes prescrites,

a) soit soumettre l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ou

b) soit la soumettre à l'Ombudsman.

7(2) Where the applicant refers the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick under subsection (1),

(a) the applicant may not thereafter refer the matter to the Ombudsman under paragraph (1)*(b)* or under the *Ombudsman Act*, and

(b) the Ombudsman, in such case, may not act under the authority of this Act or the *Ombudsman Act* with respect to that matter.

7(2) Lorsque le demandeur soumet l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick en vertu du paragraphe (1),

a) il ne peut, par la suite, la soumettre à l'Ombudsman en vertu de l'alinéa (1)*b)* ou en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, et

b) ce dernier, dans ce cas, ne peut intervenir sous le régime de la présente loi ou de la *Loi sur l'Ombudsman* au sujet de cette affaire.

7(3) Where the applicant refers the matter to the Ombudsman under subsection (1), the applicant may not, subject to subsection 11(1), refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick.

7(3) Le demandeur qui soumet l'affaire à l'Ombudsman en vertu du paragraphe (1), ne peut, sous réserve du paragraphe 11(1), la soumettre à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

7(4) The Ombudsman, subject to section 19 of the *Ombudsman Act*, and The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge may, with respect to any matter referred to them, inspect the information that is the subject matter of the referral, if such information exists, in order to determine the referral, but such inspection shall be made *in camera* without the presence of any person. 1979, c.41, s.111.

7(4) L'Ombudsman, sous réserve de l'article 19 de la *Loi sur l'Ombudsman*, et le juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick peuvent, au sujet de toute affaire qui leur est soumise, consulter les documents contenant l'information, objet du recours, si celle-ci existe, afin de délimiter le recours, mais cette consultation doit se faire à huis clos sans qu'aucune personne ne soit présente. 1979, c.41, art.111.

9 The Ombudsman shall in accordance with this Act and the power, authority, privileges, rights and duties vested in him under the *Ombudsman Act* review the matter referred to him within thirty days of having received the referral.

9 L'Ombudsman, conformément à la présente loi et aux pouvoirs, attributions, prérogatives, droits et devoirs que lui a conférés la *Loi sur l'Ombudsman*, examine l'affaire qui lui a été soumise dans les trente jours de la réception de la demande de recours.

10(1) Upon having reviewed the matter referred to him, the Ombudsman shall forthwith, in writing, advise the appropriate Minister of his recommendation and shall forward a copy of such recommendation to the person making the referral.

10(1) Après avoir examiné l'affaire qui lui a été soumise, l'Ombudsman doit aussitôt faire connaître, par écrit, sa recommandation au ministre compétent et en envoyer une copie à l'auteur du recours.

10(2) The Ombudsman may in such recommendation

(a) recommend to the appropriate Minister to grant the request in whole or in part;

(b) in the case where the appropriate Minister failed to reply to a request, recommend to the appropriate Minister

(i) to grant the request, or

(ii) to deny the request.

10(2) L'Ombudsman peut par cette recommandation

a) recommander au ministre compétent d'accepter totalement ou partiellement une demande;

b) dans le cas où le ministre compétent a omis de répondre à une demande, recommander au ministre compétent

(i) d'accepter la demande, ou

(ii) de la rejeter.

10(3) The appropriate Minister referred to in subsection (2) shall, upon reviewing the recommendation of the Ombudsman, carry out the recommendations of the Ombudsman or make

10(3) Le ministre compétent visé au paragraphe (2) doit, après examen de la recommandation de l'Ombudsman, la mettre à exécution ou prendre toute autre décision qu'il juge convenable et, après

such other decision as he thinks fit and upon making his decision, that Minister shall notify, in writing, the person making the referral and shall forward to the Ombudsman a copy of such decision.

12 In any proceeding under this Act, the onus shall be on the Minister to show that there is no right to the information that is the subject of the proceeding.

15 This Act is subject to review by the Legislative Assembly after thirty months following the coming into force of this Act.

avoir pris sa décision, il la notifie, par écrit, à l'auteur du recours et en envoie une copie à l'Ombudsman.

12 Dans toute procédure en vertu de la présente loi, il appartient au Ministre d'établir que le droit à l'information est suspendu.

15 L'Assemblée législative pourra réexaminer la présente loi trente mois après son entrée en vigueur.

CHAPTER F-2.2

Family Services Act

(Excerpt from Part V - Adoption, s.91-93 incl)

91(1) Subject to subsection (1.1) and section 92, all records and documents relating to the adoption of any person on file with the court and with the Registrar General of Vital Statistics are confidential.

91(1.1) All records and documents relating to the adoption of any person on file with the court shall be made available to the Minister who shall have the right to make such copies of the records and documents as he considers fit.

91(1.2) All records and documents relating to the adoption of any person and held by a religious, medical or social service agency or facility shall be provided to the Minister upon his request.

91(2) Subject to section 92, all records and documents in the possession of the Minister relating to the adoption of any person are confidential.

91(3) A request for information relating to the adoption of a person shall be made to the Minister. 1983, c.16, s.9.

92(1) Subject to subsection (5), where a request respecting the release of nonidentifying information relating to an adoption is made by an adopting parent, an adopted person, a natural parent or any other person who, in the opinion of the Minister, has an interest in the matter and a reason acceptable to the Minister, the Minister may comply with the request.

92(2) Notwithstanding section 11, where a request for identifying information relating to the adoption of a person is received from

(a) subject to subsection (5), an adopted person;

(b) a person who consented to the adoption;

(c) a person whose consent to the adoption was waived;

(d) the adopting parent; or

(e) any other person who, in the opinion of the Minister, has an interest in the matter and a reason acceptable to the Minister;

CHAPITRE F-2.2

Loi sur les services à la famille

(Extrait de la Partie V - L'adoption, art.91-93 incl.)

91(1) Sous réserve du paragraphe (1.1) et de l'article 92, sont confidentiels tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne qui se trouvent en dépôt auprès de la cour et du Registraire général des statistiques de l'état civil.

91(1.1) Tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne et déposés à la cour doivent être mis à la disposition du Ministre, lequel a le droit d'en tirer copies ainsi qu'il le juge approprié.

91(1.2) Tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne et que détient une agence ou une organisation religieuse, médicale ou de services sociaux doivent être communiqués au Ministre sur sa demande.

91(2) Sous réserve de l'article 92, sont confidentiels tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne qui se trouvent en la possession du Ministre.

91(3) Une demande de renseignements concernant l'adoption d'une personne doit être adressée au Ministre.
1983, c.16, art.9.

92(1) Sous réserve du paragraphe (5), le Ministre peut accéder à une demande de communication de renseignements non identificateurs, concernant une adoption, présentée par un adoptant, un adopté, un parent naturel ou toute autre personne qui, selon le Ministre, a un intérêt en l'espèce et invoque une raison qu'il juge acceptable.

92(2) Par dérogation à l'article 11, lorsqu'une demande de renseignements identificateurs concernant l'adoption d'une personne est reçue

a) d'un adopté, sous réserve du paragraphe (5);

b) d'une personne qui a consenti à l'adoption;

c) d'une personne dont le consentement a fait l'objet d'une dispense;

d) de l'adoptant; ou

e) de toute autre personne qui, selon le Ministre, a un intérêt en l'espèce et une raison acceptable,

the Minister may release identifying information under the following circumstances, namely

(f) where an adult has voluntarily registered his name on a register that shall be kept by the Minister to record the names of adults who wish to contact their natural parents, children or siblings, and the person sought to be contacted has also voluntarily registered his name on the register;

(g) where it is necessary to avoid a situation in which a person, having obtained identifying information from another source, contacts a natural parent or child without the prior preparation of the person contacted;

(g.1) where it is necessary to settle the estate of a deceased;

(h) when the information is necessary for the preparation of a medical or psychosocial history for purposes of treatment; or

(i) where the Minister is satisfied that all persons who will be directly affected by the release of information have consented to its release, and that there is no compelling reason in the public interest to refuse the request.

92(3) Where an application is made to the Minister under subsection (2), the Minister may

(a) search the files to ascertain the identity of any person named or referred to in the request; and

(b) make contact with any person on a confidential basis to

(i) obtain that person's consent to the release of identifying information,

(ii) attempt to obtain information specified in the application, or

(iii) arrange contact between the applicant and the person contacted.

92(4) Where the person named or referred to in a request under subsection (2) is dead, the Minister may give identifying information concerning that person to the person requesting if the Minister is satisfied that the circumstances surrounding the request warrant the release and that the information would have been released under subsection (2) had the person been alive and consented to its release.

le Ministre peut communiquer ces renseignements dans les circonstances suivantes, à savoir

f) lorsqu'un adulte a volontairement fait inscrire son nom sur un registre dans lequel le Ministre doit inscrire et conserver les noms des adultes désirant prendre contact avec leurs parents naturels, enfants, frères ou soeurs, et que la personne avec qui le contact est souhaité a aussi fait inscrire son nom sur le registre;

g) lorsqu'il est nécessaire d'éviter une situation dans laquelle une personne, ayant obtenu des renseignements identificateurs d'une autre source, prend contact avec un parent naturel ou un enfant sans qu'on y ait préparé ceux-ci; ou

g.1) lorsqu'il est nécessaire de régler la succession d'une personne décédée;

h) lorsque les renseignements sont nécessaires pour établir les antécédents médicaux ou psycho-sociaux d'une personne en vue d'un traitement; ou

i) lorsque le Ministre est convaincu que toutes les personnes qui seront directement touchées par la communication des renseignements y ont consenti et qu'il n'existe aucune raison impérieuse d'opposer un refus à la demande dans l'intérêt public.

92(3) Le Ministre peut, lorsqu'il est saisi d'une demande en vertu du paragraphe (2),

a) procéder à une recherche dans les dossiers afin de déterminer l'identité de toute personne nommée ou visée dans la demande; et

b) prendre contact avec toute personne à titre confidentiel afin

(i) d'obtenir son consentement à la communication des renseignements identificateurs,

(ii) de tenter d'obtenir les renseignements précisés dans la demande, ou

(iii) d'organiser la mise en contact du demandeur avec cette personne.

92(4) Lorsque la personne nommée ou visée dans une demande formulée en vertu du paragraphe (2) est décédée, le Ministre peut fournir des renseignements identificateurs à son sujet à l'auteur de la demande s'il est convaincu que les circonstances entourant la demande en justifient la communication et que ces renseignements auraient été communiqués en vertu du paragraphe (2) si la personne était encore en vie et avait consenti à leur communication.

92(5) Where a request has been filed by an adopted person who is under the age of majority, the Minister shall not provide that person with

(a) nonidentifying information without the consent of the adopting parent, or

(b) identifying information without the consent of the adopting parent and the natural parent,

unless he is satisfied that special circumstances warrant the release of information notwithstanding the absence of that consent.

92(6) Where a person is not satisfied that the Minister has dealt properly with a request under this section, he may, in accordance with section 15, request the Minister to review his decision.
1982, c.13, s.2.

93 Where a person is not satisfied that the Minister has dealt properly with a request for a review under subsection 92(6), he may request the Ombudsman to review the Minister's decision and to advise the Minister of his recommendations.

92(5) Lorsque la demande a été déposée par un adopté mineur, le Ministre ne peut lui fournir

a) des renseignements non identificateurs sans le consentement de l'adoptant, ou

b) des renseignements identificateurs sans le consentement de l'adoptant et du parent naturel,

à moins qu'il ne soit convaincu qu'il existe des circonstances particulières justifiant la communication de ces renseignements en dépit de l'absence du consentement requis.

92(6) Toute personne qui n'est pas convaincue que le Ministre a donné une suite convenable à une demande présentée en vertu du présent article peut lui demander de réviser sa décision conformément à l'article 15.
1982, c.13, art.2

93 Toute personne qui n'est pas convaincue que le Ministre a donné une suite convenable à une demande de révision présentée en vertu du paragraphe 92(6) peut demander à l'Ombudsman de réviser la décision du Ministre et d'aviser celui-ci de ses recommandations.

CHAPTER A-11.1

Archives Act

Excerpt 10(1), 10.3

10(1) Subject to subsections (2) and (3), all public records transferred to the Archives and in the possession, care, custody and control of the Provincial Archivist are available for public inspection.

10.3(1) Where an applicant is not satisfied with the decision of the Committee or where the Committee fails to reply to a request within the prescribed time, the applicant may in the form and manner prescribed by regulation either

(a) refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, or

(b) refer the matter to the Ombudsman.

10.3(2) Where the applicant refers the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick under subsection (1)

(a) the applicant may not thereafter refer the matter to the Ombudsman under paragraph (1)(b) or under the *Ombudsman Act*, and

(b) the Ombudsman, in such case, may not act under the authority of this Act or the *Ombudsman Act* with respect to that matter.

10.3(3) Where the applicant refers the matter to the Ombudsman under subsection (1), the applicant may not, subject to subsection 10.7(1), refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick.

10.3(4) The Ombudsman, subject to section 19 of the *Ombudsman Act*, and The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge may, with respect to any matter referred to them, inspect the public record that is the subject matter of the referral in order to determine the referral, but such inspection shall be made *in camera* without the presence of any person.
1986, c.11, s.3.

CHAPITRE A-11.1

Loi sur les archives

Extrait 10(1), 10.3

10(1) Sous réserve des paragraphes (2) et (3), tous les documents publics transférés aux archives et qui se trouvent en la possession, sous la protection, la garde et la surveillance de l'archiviste provincial peuvent être consultés par le public.

10.3(1) Lorsqu'une demandeur n'est pas satisfait de la décision du Comité ou lorsque le Comité a omis de répondre à une demande dans le délai prescrit, le demandeur peut selon les modalités prescrites par règlement

a) soumettre l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ou

b) soumettre l'affaire à l'Ombudsman.

10.3(2) Lorsque le demandeur soumet l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick en vertu du paragraphe (1)

a) il ne peut, par la suite, la soumettre à l'Ombudsman en vertu de l'alinéa (1)b) ou en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, et

b) l'Ombudsman, dans ce cas, ne peut intervenir sous le régime de la présente loi ou de la *Loi sur l'Ombudsman*, au sujet de cette affaire.

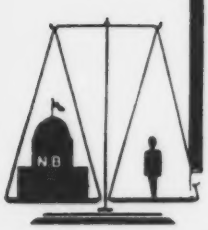
10.3(3) Le demandeur qui soumet l'affaire à l'Ombudsman en vertu du paragraphe (1), ne peut, sous réserve du paragraphe 10.7(1), la soumettre à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

10.3(4) L'Ombudsman, sous réserve de l'article 19 de la *Loi sur l'Ombudsman*, et le juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick peuvent, au sujet de toute affaire qui leur est soumise, consulter le document public, objet du renvoi, afin de délimiter le renvoi, mais cette consultation doit se faire à huis clos sans qu'aucune personne ne soit présente.
1986, c.11, art.3.

Ombudsman

1988

VINGT-DEUXIÈME RAPPORT DE L'OMBUDSMAN



Province du Nouveau-Brunswick

Ombudsman

703 Brunswick Street
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

703, rue Brunswick
C.P. 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1
Tél.(506)453-2789

le 6 juin 1989

L'honorable Frank Branch
Orateur
Edifice de l'Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton, N.-B.

Monsieur l'Orateur

J'ai l'honneur de vous présenter le vingt-deuxième rapport annuel de l'Ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la Loi sur l'Ombudsman, pour la période allant du 1er janvier 1988 au 31 décembre 1988.

L'ombudsman

J.E. Bérubé

Joseph E. Bérubé

TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants de l'année 1988 1

Sommaire - Résumé des cas 1

Recommandations 1

Loi sur le droit à l'information 2

Renseignements en matière d'adoption 4

Loi sur les langues officielles 5

Comité permanent de l'ombudsman de l'Assemblée législative 6

Troisième réunion du personnel des bureaux d'ombudsmans 8

Série de cours sur le bureau de l'ombudsman au secondaire 9

Statistiques 9

Annexes 11
- Plaintes reçues et résumés 13
- Revue budgétaire (voir anglais) 31
- Tableaux statistiques (voir anglais) 33

Loi sur l'Ombudsman - Extrait (voir anglais) 42

Loi sur le droit à l'information - Extrait (voir anglais) 49

Loi sur les services à la famille - Extrait (voir anglais) 54

Loi sur les archives - Extrait (voir anglais) 57

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 1988

- En 1988, le Bureau a reçu 1 704 plaintes contre le gouvernement provincial et des administrations municipales de cités, de villes et de villages, soit 316 ou 22,8 % de plus qu'en 1987. En outre, le nombre total de plaintes et de demandes de renseignements de tout genre est passé de 2 224 à 2 926, augmentation de 702 contacts, soit 31,6 %, par rapport à 1987 (voir STATISTIQUES).

- Le Bureau a examiné 5 requêtes concernant le refus, par des ministères, de divulguer des renseignements en vertu de la Loi sur le droit à l'information (voir LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION).

- Le Bureau a reçu 10 demandes d'examen concernant le refus du ministre de la Santé et des Services communautaires de divulguer des renseignements relatifs aux adoptions en vertu de la Loi sur les services à la famille (voir RENSEIGNEMENTS EN MATIÈRE D'ADOPTION).

- Le 6 décembre 1988, le Comité permanent de l'Ombudsman a déposé son second rapport à l'Assemblée législative (voir COMITÉ PERMANENT DE L'OMBUDSMAN).

- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a mis en oeuvre les dispositions suivantes : a) la recommandation officielle du Bureau touchant l'établissement d'une nouvelle politique sur les routes à accès limité en vertu de la Loi sur la voirie ; b) des pratiques administratives équitables dans le cadre de la Loi sur la pêche sportive et la chasse; c) une politique facilitant la réunion d'adoptés adultes et de leurs parents naturels en vertu de la Loi sur les services à la famille; d) des dispositions plus équitables sur la suspension des permis en vertu de la Loi sur les véhicules à moteur.

- Le personnel du Bureau de l'Ombudsman, composé de Charles Ferris, avocat, de Magella St-Pierre, adjointe, de Gisèle Girouard, secrétaire et de Jeanne Breau, secrétaire bilingue, est demeuré le même pendant toute l'année.

- Linda Christie et Odette MacLeod, toutes deux étudiantes de troisième année en droit à Ludlow Hall (UNB), ont fait une bonne partie de leur stage au Bureau. Elles ont beaucoup contribué aux services rendus au public par le Bureau en 1988.

- Les audiences privées se sont poursuivies en 1988. Des audiences ont été tenues à Grand-Sault, à Edmundston, à Sussex, à St. Stephen et à Woodstock en avril et mai et à Moncton en novembre. Le Bureau de l'Ombudsman a tenu 55 séries d'audiences privées depuis 1977.

- Le Bureau a continué de visiter les établissements correctionnels de la province en 1988, pour rencontrer des détenus et examiner leurs problèmes avec les administrations correctionnelles locales et centrale. Des audiences ont été tenues dans les établissements correctionnels de Woodstock, de Fredericton, de Kingsclear, de Dorchester et de Dalhousie, ainsi qu'au Centre résidentiel communautaire pour les jeunes à Fredericton.

- Le Bureau a continué, en 1988, de visiter les hôpitaux psychiatriques de la province, Centracare Inc. et le Centre hospitalier Restigouche Inc. Il a rencontré des patients et des membres du personnel, reçu des plaintes et des demandes d'aide des patients et il a examiné leurs problèmes avec des responsables de ces hôpitaux et du gouvernement. En outre, il a été consulté de façon continue sur l'application des modifications apportées à la Loi sur la santé mentale en 1985.

FAITS SAILLANTS - SOMMAIRE DES CAS

(Voir Plaintes reçues et résumés)

- Refus d'accorder un permis d'autobus à un enfant handicapé (p. 18)
- Résultats scolaires pris comme condition de la participation aux sports entre équipes d'établissements scolaires (p. 18)
- Refus de l'Assurance-maladie de payer les frais d'un patient dans un hôpital canadien (p. 23)
- Propagation de fausses rumeurs sur des détenus (p. 27)
- Absence de procédures administratives équitables dans le cadre de la Loi sur la pêche sportive et la chasse (p. 21)
- Refus de reconnaître les années de service antérieures d'anciens employés municipaux (p. 17)
- Conditions inhumaines dans des locaux de détention de la police (p. 21)
- Imposition de périodes de double suspension excessives, en vertu de la Loi sur les véhicules à mo eur (p. 27)
- Inquiétudes relatives à la sécurité-incendie dans une aile d'un hôpital pour anciens combattants (p. 23)
- Imposition indue de redevances municipales pour améliorations locales (p. 20)
- Salle d'examen médical inadéquate à la C.A.T. (p. 15)
- Double perception de taxes et de frais de transfert sur un véhicule à moteur (p. 28)
- Allégation d'inaction de la part du gouvernement relativement à des lieux inesthétiques (p. 20)
- Construction d'une digue pour sauver une localité (p. 29)
- Inquiétudes relatives à l'administration d'un foyer de groupe (p. 26)
- Emploi de procédures d'expulsion inéquitables par la S.H.N.-B. (p. 26)
- Allégation de sévices exercés contre un élève par ses camarades de classe (p. 18)
- Reconnaissance d'un acte charitable par le ministère des Finances (p. 19)
- Nouvelle politique touchant les routes à accès contrôlé (p. 29)
- Décision renversée relative à une chaise roulante (p. 14)
- Plaintes de consommateurs d'Énergie N.-B. (p. 16)

RECOMMANDATIONS

Par suite de l'établissement du Comité permanent de l'Ombudsman, il existe maintenant deux modes de procédure pour la soumission de recommandations visant les modifications de lois, de politiques et de pratiques du gouvernement. Ce sont : a) les recommandations formelles faites par le Comité permanent de l'Ombudsman dans son rapport annuel; b) les initiatives de réforme de la législation, entreprises à titre non officiel avec les autorités gouvernementales.

Les recommandations suivantes du Comité permanent de l'Assemblée législative sont encore en cours d'examen par le gouvernement :

a) la reconsidération et la révision de la Loi sur la réglementation des alcools;

b) la clarification des droits du personnel de gestion relativement aux griefs en vertu de la Loi sur les relations de travail dans les services publics;

c) l'abolition de l'immunité accordée au ministère des Transports par la doctrine de l'abstention;

d) la reconsidération et la révision de la Loi sur les véhicules à moteur;

e) l'extension de l'application de la Loi sur le droit à l'information aux conseils d'administration des hôpitaux, aux conseils scolaires, à la Commission des accidents du travail, aux municipalités, au Musée du Nouveau-Brunswick et autres corporations de la Couronne.

Dans la seconde catégorie, notre Bureau poursuit un certain nombre d'initiatives de réforme législative, notamment :

a) des recommandations faites au ministère du Solliciteur général sur la création d'une unité pénitentiaire pour détenues, le traitement des détenus souffrant de problèmes psychologiques ou de troubles graves du comportement, l'établissement d'une procédure d'appel plus efficace pour les détenus, ainsi que la révision et la distribution aux détenus du guide du détenu et d'autres publications;

b) une recommandation faite antérieurement au ministère des Affaires municipales et de l'Environnement, pour qu'il accorde un crédit d'impôt foncier à 176 personnes qui ont eu droit à ce crédit entre 1975 et 1980, mais dont les demandes ont été rejetées parce qu'elles ont été présentées après la date limite (voir le rapport annuel de 1983 aux p. 11 à 13);

c) une recommandation au ministère de la Santé et des Services communautaires visant la création d'un bureau de défense des personnes souffrant de troubles mentaux;

d) une recommandation au ministère de la Justice et à la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick d'envisager la combinaison de leurs fonctions respectives de médiation des loyers.

LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION
(L.R.N.-B. 1973, chap. R-10.3)

Au cours de l'année, le Bureau a reçu 5 requêtes présentées à l'Ombudsman en vertu de l'article 7 de la Loi. Au total, 46 requêtes ont été reçues depuis la proclamation de la Loi en janvier 1980. Quoique le nombre des requêtes reste relativement peu élevé, elles se rapportent invariablement à des questions importantes pour l'intérêt public. Il faut aussi noter que, comme par les années passées, l'intervention de notre Bureau a amené, dans la majorité des cas, la divulgation des renseignements désirés ou d'une bonne partie de ces renseignements et elle a aidé et dirigé les personnes qui demandaient des renseignements exemptés de divulgation en vertu de la Loi. Ainsi, sur 44 requêtes traitées, le «ministre compétent» a divulgué tout ou partie des renseignements demandés dans 27 cas (60 %).

Les résumés suivants de requêtes reçues en 1988 et la conclusion d'une requête antérieure à 1988 soulignent l'importance des renseignements demandés par le requérant ainsi que la coopération qu'il a reçue du Bureau dans ce domaine.

86-5280-2

Le vingtième rapport annuel mentionnait une requête touchant une demande, restée sans réponse, qui avait été présentée au premier ministre du Nouveau-Brunswick par un journaliste de la télévision désireux de se renseigner sur «les formulaires de comptes de dépenses pour les ministres et députés remis au gouvernement du Nouveau-Brunswick par le premier ministre» et «tous les reçus et documents d'appoint concernant les dépenses réclamées, pour la période allant du 31 mars 1985 au 20 mars 1986 (de même que «tout relevé de remboursement à la province pour les dépenses susceptibles d'avoir été indemnisées initialement» pendant la période allant du 1er janvier 1984 jusqu'à maintenant)». Ainsi que nous l'avons mentionné dans le résumé de cette requête, notre Bureau a recommandé que les renseignements soient communiqués au requérant et le Bureau du premier ministre a accepté la recommandation. Néanmoins, il a ensuite interprété la portée de la demande de façon beaucoup plus restreinte que le requérant et notre Bureau ne l'entendaient. Le requérant a ultérieurement présenté une nouvelle demande, plus détaillée, à laquelle le Bureau du premier ministre a répondu pour l'essentiel. Il faut noter que d'autres renseignements ont été communiqués après comparaison de notre liste de documents et des documents initialement communiqués au requérant.

Le requérant s'est montré insatisfait parce que sept factures d'un hôtel d'Ottawa étaient illisibles et que le gouvernement n'avait plus les documents originaux qui auraient permis de faire des copies lisibles. Finalement, notre Bureau a obtenu des copies lisibles de l'hôtel. Néanmoins, le Bureau du premier ministre n'a pas communiqué ces documents au requérant avant les élections provinciales de 1987. Il y a eu d'autres délais dus à la mise en place de la nouvelle administration et de son désir de s'assurer que la communication des documents du dossier était légale. Le requérant a fait savoir qu'il avait finalement reçu tous les renseignements le 11 avril 1988 et il a remercié notre Bureau de s'être entremis en sa faveur.

88-5130-2

Le vingt et unième rapport annuel mentionnait le cas d'un étudiant d'université qui avait demandé à l'Université du Nouveau-Brunswick de lui fournir les copies des procès-verbaux des réunions du conseil des doyens de l'université, ainsi que des procès-verbaux et autres transcriptions du conseil des gouverneurs de l'université, ayant trait aux mesures disciplinaires prises à son égard. Le requérant avait d'abord présenté sa demande au président de l'université, puis à la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Formation. L'un et l'autre avaient rejeté sa demande parce que cet établissement d'enseignement n'est pas compris dans la

définition de «ministère» en vertu de la Loi sur le droit à l'information. Sur les conseils de notre Bureau, le requérant a soumis sa requête au ministre de l'Éducation qui est membre d'office du conseil des gouverneurs de l'université et qui aurait pu avoir en sa possession des renseignements assujettis à la Loi. Le requérant a suivi notre conseil et après avoir reçu une réponse négative de ce ministère, il a présenté une requête à notre Bureau le 16 février 1988. Nous sommes allés au ministère de l'Éducation, nous avons examiné les dossiers pertinents et commencé nos délibérations sur la requête. Néanmoins, avant que nous ayons déposé une recommandation en vertu de l'article 10 de la Loi, on nous a demandé de la suspendre en attendant la conclusion des délibérations du Visiteur de l'université. Le Visiteur a été prié d'examiner tous les éléments de la plainte du requérant contre l'université, y compris son droit de recevoir des copies des documents pertinents. Quoiqu'il ne soit pas certain que le Visiteur examinera cette question, notre Bureau ne prendra pas d'autre mesure avant d'avoir reçu avis de sa décision.

88-5130-6

Le requérant a soumis à notre Bureau, le 17 juin 1988, une requête touchant les renseignements relatifs au «cours sur l'holocauste» préparé par le ministère de l'Éducation.

Le requérant avait demandé beaucoup de renseignements sur la préparation de ce programme et à la suite de notre correspondance initiale avec la ministre, elle nous a informés qu'il recevrait l'information demandée. Dans les semaines suivantes, nous avons tenu à nous assurer que le requérant recevrait bien ces renseignements. Effectivement, le ministère a pleinement coopéré et le requérant a reçu beaucoup plus de renseignements qu'il n'en avait demandé.

88-5260-6

Un cotisant à la caisse de retraite des services publics a présenté une requête à notre bureau le 23 juin 1988 relativement au refus du président du Conseil de gestion de lui fournir une copie de tout rapport préparé à l'intention de l'ancien ministre sur le coût des prestations de pension après les modifications apportées le 27 juin 1987 à la Loi sur la pension de retraite dans les services publics, ainsi que du «document interne que vous mentionnez dans l'entrevue avec ...le Daily Gleaner».

Après enquête, nous avons établi que le «rapport» sur lequel la déclaration de l'ancien ministre était fondée était en fait un sondage effectué par le ministère des Finances en 1977. Le dossier du ministère se composait des réponses données au questionnaire du sondage et d'une simple feuille indiquant le nombre de répondants et le total des années de service ouvrant droit à pension pour ces répondants. Quoique les résultats du relevé aient été finalement communiqués à l'ancien ministre, il était très possible d'alléguer qu'ils n'avaient pas été préparés pour lui et qu'ils ne se rapportaient pas au coût des prestations de pension dont il était question dans la demande. En ce qui concerne le «document interne», objet de la seconde partie de la demande du requérant, il a été établi qu'il s'agissait d'un rapport rédigé par le personnel du Conseil de gestion en juin 1987, qui était en cours d'étude par le Conseil exécutif à la date de la requête. Il a été conclu que ce document était exempté de communication en vertu de l'alinéa 6g) de la Loi sur le droit à l'information, autrement dit, que sa communication pourrait entraîner la divulgation «d'avis ou de recommandations faites par un fonctionnaire à un ministre ou au Conseil exécutif».

En dépit de ces conclusions négatives, le Conseil a proposé que le requérant rencontre un de ses directeurs principaux pour discuter de l'ensemble de ses préoccupations et de la possibilité de divulgation de certains des renseignements contenus dans les documents.

88-5180-8

Le rapport annuel de 1987 mentionnait le cas d'un requérant contre qui un mandat de dépôt du gouverneur général a été émis et qui avait déjà présenté une requête au Bureau en plusieurs occasions, avec un certain succès.

Après l'étude de la requête de 1987 par notre Bureau, le ministère a communiqué tout ou partie de huit autres documents au requérant. À l'occasion d'un appel ultérieur à la Cour du Banc de la Reine, un juge a confirmé la décision de notre Bureau sur cette requête.

En ce qui concerne la requête soumise par le requérant en 1988, notre examen a contribué à la communication d'un document précédemment exclu et d'une partie d'un autre (sur huit documents retenus par le ministre au total).

Notons que certains de ces documents sont exemptés de divulgation en vertu de l'alinéa 6e) de la Loi sur le droit à l'information, c'est-à-dire que leur divulgation pourrait être préjudiciable à la détention ou à la surveillance d'une personne condamnée, mais que cette décision pourrait être révisée après la mise en liberté du requérant.

88-5170-11

La dernière requête reçue en 1988 concernait une demande faite au ministre des Transports par un journaliste, pour avoir des renseignements sur le projet de construction du pont de l'Ile Miscou, y compris «des renseignements sur les soumissions se rapportant aux plans du pont, la date de terminaison et le coût total prévu et tout renseignement ou commentaire d'autres organismes fédéraux ou provinciaux sur le cahier des charges du pont». Au moment où notre Bureau commençait son étude en vertu de l'article 7 de la Loi sur le droit à l'information, il a été informé que le requérant avait reçu les renseignements.

En plus des requêtes présentées à notre Bureau en 1988, nous avons eu le plaisir de répondre à une demande de la Division des services correctionnels du ministère du Solliciteur général, qui nous priait de donner nos commentaires sur la rédaction préliminaire de sa nouvelle politique de communication de renseignements. Quoiqu'il ait été bien évident que la politique ministérielle proposée représentait une tentative pour contrebalancer des intérêts opposés, c'est-à-dire la divulgation des renseignements d'une part et la protection de la sécurité par le refus de divulgation de l'autre, cette tâche a permis au Bureau de souligner que les mécanismes de procédure et d'appel prévus dans la Loi sur le droit à l'information doivent former partie intégrante de toute politique sur le droit à l'information.

Nous renvoyons le lecteur aux articles suivants qui traitent de la fonction de notre Bureau en matière de droit à l'information :
a) C. Ferris, «Freedom of Information in Canada - The Ombudsman - Judicial Review Model» (1984), 5 Journal of Media Law and Practice, p. 193; b) C. Ferris, «The Right to Information Act - A Practioners' Note» (1986) 3 Solicitors Journal, Numéro 1, p. 14; et C. Ferris, «Freedom of Information in Atlantic Canada» (1988), 5 Government Information Quarterly, p. 341.

RENSEIGNEMENTS EN MATIÈRE D'ADOPTION

(Loi sur les services à la famille L.R.N.-B., 1973, chap. F-2.2, partie V, art. 93)

L'année 1988 a été une période marquante en ce qui concerne le rétablissement des communications entre les personnes adoptées et leurs parents naturels. En réponse à des initiatives venues de nombre de parties intéressées, y compris les recommandations faites par notre Bureau en 1986 et 1987, le ministre de la Santé et des Services communautaires a entrepris la révision de la politique ministérielle au début de 1988 et a «examiné la possibilité d'élargir nos services postadoption et d'établir un registre courant permettant au ministère, sur demande d'une personne adoptée adulte, de rechercher un parent naturel pour obtenir son consentement à la divulgation de renseignements identificateurs». Le 9 novembre 1988, M. Frenette a également déclaré ce qui suit :

> «Nous avons le plaisir de vous informer que, le 26 août 1988, le cabinet a approuvé la modification de notre politique ministérielle qui passera, de l'abstention de toute recherche en matière d'adoption, à la mise en oeuvre de recherches des parents ainsi que des frères et soeurs naturels, à la demande de personnes adoptées adultes. Nous avons entrepris d'allouer des ressources supplémentaires à ce programme afin qu'il puisse fonctionner.»

Au moment de cette percée dans l'application des mesures législatives concernant l'adoption au Nouveau-Brunswick, deux requérants, une personne adoptée adulte et une mère naturelle, ont retrouvé respectivement leur mère et leur fils. Quoique les deux événements n'aient eu aucun lien dans la pratique, ils traduisent tous deux une prise de conscience sociale et une acceptation de l'importance, pour ne pas dire la nécessité, de réunir les personnes adoptées adultes avec leurs parents et frères et soeurs naturels.

Notre Bureau a examiné douze demandes de renseignements concernant des adoptions au cours de l'année, deux qui ont été présentées en 1987 ou avant et dix nouvelles.

Ainsi que nous l'avons mentionné, deux des cas antérieurs à 1988 ont contribué à déterminer la recommandation de notre Bureau à l'effet que le ministère de la Santé et des Services communautaires devrait adopter une interprétation réparatrice plus large de sa fonction de divulgation des renseignements en matière d'adoption. Dans le premier cas, une personne adoptée adulte a reçu des renseignements non identificateurs et son cas a amené le transfert de 12 000 dossiers de l'ancien hôpital de l'Armée du Salut, Evangeline Home à Saint John, aux Archives provinciales à Fredericton. Sa réunion avec sa mère naturelle a été accélérée grâce à Parent Finders, organisme international sans but lucratif de recherches en matière d'adoption, qu'elles avaient toutes deux contacté. À la suite du premier appel de sa mère naturelle, la requérante a consulté un travailleur social des services de postadoption du ministère, pour assurer la réussite de sa réunion avec sa mère naturelle.

Dans le second cas antérieur à 1988, une mère naturelle avait entrepris une longue recherche pour retrouver son fils naturel et elle s'était inscrite au registre des services de postadoption du ministère. En 1988, son fils naturel s'y est également inscrit. C'est ce qui a permis au travailleur social de ces services d'informer la requérante qu'elle pourrait retrouver son fils; ce fonctionnaire compétent a aidé à réaliser les heureuses retrouvailles pendant les fêtes de Noël de 1988.

Le troisième cas de longues recherches a eu une conclusion plus aigre-douce. La requérante avait contacté notre Bureau en octobre 1986 pour essayer de connaître son père naturel. Elle avait commencé à rechercher ses parents naturels après avoir atteint l'âge adulte et elle avait réussi à retrouver sa mère et à la revoir peu avant le décès de cette dernière. Sa mère ne lui a rien dit de son père naturel; la requérante a contacté le ministère, et plus tard notre Bureau, pour obtenir de l'aide. Après enquête, il a été établi que bien que la mère naturelle ait identifié quelqu'un comme étant le père naturel, il n'y avait aucune confirmation indépendante par une tierce personne (le père naturel notamment). Donc, quoique le ministre de la Santé et des Services communautaire ait eu le pouvoir de divulguer des renseignements identificateurs, il n'a pas paru approprié de le faire en l'absence de preuve confirmant l'identité du père naturel. Pour finir, nous avons recommandé, à titre non officiel, la divulgation de renseignements non identificateurs sur le père naturel, ce qui a été fait.

Sur les dix cas soumis au Bureau en 1988, sept se rapportaient aux recherches faites par un enfant naturel pour retrouver sa mère naturelle et trois à des mères naturelles recherchant leur enfant naturel. Dans chaque cas, le Bureau s'est efforcé de faciliter les recherches du requérant; néanmoins, ces cas ont souligné les difficultés que continuent d'affronter les adoptés adultes et leurs parents naturels dans leur odyssée. Le cas le plus poignant de tous a sans doute été celui d'un adopté adulte dont la mère naturelle était retournée au New-Brunswick Protestant Orphanage pour reprendre son fils nouveau-né mais avait appris qu'il venait d'être placé dans un foyer adoptif. En 1988, les recherches que son fils avait faites pendant presque toute sa vie d'adulte se sont terminées à la nouvelle que sa mère naturelle était morte en Ontario en 1980.

Chacun de ces cas souligne la nécessité de renouveler les efforts pour améliorer les services postadoption de la province, sur les points suivants en particulier : a) octroi de ressources additionnelles, y compris le recrutement possible de personnel volontaire; b) transfert de tous les dossiers d'adoption aux Archives provinciales à Fredericton pour faciliter le travail du personnel des services postadoption; c) extension de la nouvelle politique ministérielle aux parents et frères et soeurs naturels qui recherchent un enfant ou des frères ou soeurs naturels.

Pour sa part, notre Bureau continuera à collaborer avec le ministre de la Santé et des Services communautaires et les membres des services postadoption du ministère, pour aider cette clientèle spéciale à atteindre ses objectifs.

LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES
(L.R.N.-B. 1973 chap. O-1)

Avant septembre 1988, notre Bureau agissait comme «dernier recours» pour les plaintes concernant la prestation de services publics en vertu de la Loi sur les langues officielles. En règle générale, notre Bureau renvoyait d'abord toutes ces plaintes à la Direction des langues officielles du Conseil de gestion, qui exerçait une «fonction d'ombudsman» de premier degré pour les plaintes de ce genre. Depuis septembre, la Direction des langues officielles a cessé de remplir cette fonction, ce qui a élargi le rôle de notre Bureau dans le domaine des langues officielles.

Depuis septembre 1988, quinze personnes ont déposé des plaintes concernant la langue de prestation de services fournis par les autorités gouvernementales; de plus, quatre plaintes nous ont été renvoyées par la Direction des langues officielles.

Voici un bref résumé des décisions de notre Bureau sur ces dix-neuf plaintes, indiquant les autorités contre lesquelles la plainte a été portée, la nature de la plainte et les conclusions de notre Bureau.

1. **Numéro de dossier :** 88-4110-12
   Autorité : ministère de l'Agriculture
   Résumé du cas : manque de réceptionnistes bilingues.
   Résultats: en cours d'étude.

2. **Numéro de dossier :** 88-4371-9
   Autorité : ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation
   Résumé du cas : mauvaise traduction de la formule de demande d'aide financière aux étudiants.
   Résultats : en cours d'étude.

3. **Numéro de dossier :** 88-4371-8
   Autorité : ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation
   Résumé du cas : décision prise par le campus de Campbellton du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick d'offrir certains cours en français seulement.
   Résultats : impossible d'intervenir.

4. **Numéro de dossier :** 88-4303-9
   Autorité : Centre communautaire Sainte-Anne
   Résumé du cas : allégation d'usage d'un mauvais français.
   Résultats : le français employé par le Centre a été révisé.

5. **Numéro de dossier :** 88-4160-2
   Autorité : Hôpital régional d'Edmundston (ministère de la Santé et des Services communautaires)
   Résumé du cas: refus d'engager une infirmière ne parlant pas suffisamment le français.
   Résultats : intervention impossible.

6. **Numéro de dossier :** 88-4160-11
   Autorité : Moncton Hospital (ministère de la Santé et des Services communautaires)
   Résumé du cas : facture de l'hôpital imprimée en anglais seulement.
   Résultats : réimpression d'un formulaire bilingue qui sera mis en usage quand le stock actuel sera épuisé.

7. **Numéro de dossier :** 88-4160-12
   Autorité : ministère de la Santé et des Services communautaires
   Résumé du cas : plainte d'un employé concernant l'usage de documents en anglais pour les communications internes du bureau et entre les bureaux.
   Résultats : la plainte avait été soumise à un examen approfondi à la Direction des langues officielles; nous en poursuivons l'examen.

8. **Numéro de dossier :** 88-4160-11
   Autorité : ministère de la Santé et des Services communautaires
   Résumé du cas : lettre en anglais envoyée par le médecin hygiéniste du district au Centre Samuel-de-Champlain.
   Résultats : l'autorité gouvernementale plaignante a demandé qu'à l'avenir les communications avec elle s'effectuent en français.

9. **Numéro de dossier :** 88-4240-9
   Autorité : ministère de l'Aide au revenu
   Résumé du cas : absence de services bilingues pendant l'heure de déjeuner de la réceptionniste.
   Résultats : en cours d'étude.

10. **Numéro de dossier :** 88-4180-9
    Autorité : ministère de la Justice
    Résumé du cas : décision de la Cour des petites créances rendue en français.
    Résultats : en cours d'étude.

11. **Numéro de dossier :** 88-4190-10
    Autorité : ministère du Travail
    Résumé du cas : allégations de refus d'une réceptionniste de répondre à une plainte dans la langue du choix du plaignant et de brusquerie de la part de la réceptionniste.
    Résultats : en cours d'étude.

12. **Numéro de dossier :** 88-4190-12
Autorité : ministère du Travail
Résumé du cas : permis de plombier rédigé en mauvais français.
Résultats : en cours d'étude.

13. **Numéro de dossier :** 88-4200-9
Autorité : ministère des Affaires municipales et de l'Environnement
Résumé du cas : allégation d'incapacité de la part du personnel d'évaluation régional de fournir des services en français.
Résultats : le ministère nie cette allégation; la situation du bureau régional du point de vue des langues officielles a été révisée.

14. **Numéro de dossier :** 88-4200-12
Autorité : ministère des Affaires municipales et de l'Environnement
Résumé du cas : lettre rédigée en anglais seulement pour le transfert de propriété de biens.
Résultats : en cours d'étude.

15. **Numéro de dossier :** 88-4360-8
Autorité : Société d'habitation du Nouveau-Brunswick
Résumé du cas : allégation d'absence de version française de la formule d'enregistrement du vendeur.
Résultats : preuve de l'existence d'une version française fournie ; explications données au plaignant.

16. **Numéro de dossier :** 88-4185-9
Autorité : ministère du Solliciteur général
Résumé du cas : rapport d'autopsie relatif au décès d'une personne anglophone dans un hôpital francophone rédigé en français seulement.
Résultats : le coroner en chef a fait le nécessaire pour que le document soit traduit. À l'avenir, les rapports seront faits dans la langue employée pour la demande.

17. **Numéro de dossier :** 88-4170-10
Autorité : ministère des Transports
Résumé du cas : panneaux avertisseurs routiers en français à une des extrémités d'une localité francophone et en anglais à l'autre.
Résultats : le ministère a fait remplacer le panneau en anglais par un panneau en français pour respecter le répertoire géographique.

18. **Numéro de dossier :** 88-4330-8
Autorité : Commission des accidents du travail
Résumé du cas : emploi du français par la commission d'appel de la Commission des accidents du travail, alors que le travailleur blessé avait demandé une audition en anglais.
Résultats : la commission d'appel de la Commission des accidents du travail a demandé qu'on lui soumette une demande en vue d'une nouvelle audition.

19. **Numéro de dossier :** 88-4330-7
Autorité : Commission des accidents du travail
Résumé du cas : délai d'accusé de réception d'une lettre dû, semble-t-il, à la nécessité de faire traduire les lettres écrites à la Commission en français.
Résultats : le président de la Commission a admis cette lacune et a fait savoir que des mesures étaient prises pour y remédier.

D'après notre expérience jusqu'ici, il semble que l'extension de la fonction de notre Bureau en matière de langues officielles soit adéquate et que la structure et les ressources actuelles de notre Bureau lui permettent de s'acquitter de cet aspect du programme de prestation des langues officielles de la province.

COMITÉ PERMANENT DE L'OMBUDSMAN DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Le 12 avril 1988, le Comité permanent de l'Ombudsman pour la 51e Assemblée législative a été constitué par cette Assemblée, conformément au Règlement 89 de l'Assemblée législative. Le Comité comprend : M. Bernard Thériault, président; M. Leo MacAdam, vice-président; M. Eric Allaby; M. Jean-Paul Savoie; le Dr Marilyn Trenholme; M. Louis Murphy et M. Vaughn Blaney. Après ses réunions d'organisation des 21 avril et 7 juin 1988, le Comité a rencontré notre Bureau le 7 septembre et le Comité permanent de l'Ombusdsman de l'Assemblée législative de l'Ontario le 28 septembre. Le Comité permanent a déposé son deuxième rapport à l'Assemblée législative le mardi 6 décembre 1988.

Le travail du Comité permanent lui a permis de réaffirmer son but d'établir et de maintenir une voie de communication plus efficace entre le Bureau de l'Ombudsman et l'Assemblée législative. Le Comité est devenu l'outil permettant à l'Assemblée législative d'examiner de près les fonctions du Bureau, processus qui comprend des rencontres personnelles entre les membres du Comité et du Bureau et des questions détaillées au personnel du Bureau sur son rapport annuel et autres sujets intéressant le Comité.

Dans son mémoire remis au Comité le 7 septembre, le Bureau a traité des raisons de l'établissement du Comité et des excellents rapports de travail qui se sont établis entre nos fonctions respectives. Il a mentionné en particulier les décisions prises à la suite des recommandations du premier rapport du Comité. Voici l'extrait pertinent de ce mémoire :

(1) En ce qui concerne les recommandations 1.1 et 1.2, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déclaré son intention de réexaminer et de réviser la Loi sur la réglementation des alcools. Nous espérons que cette révision tiendra compte des recommandations du Comité permanent sur les conditions requises pour l'obtention d'une licence par les employés des éta-

blissements titulaires d'une licence, ainsi que sur la dichotomie caractérisant les dispositions actuelles de la Loi. Le ministre responsable de l'application de la Loi sur la réglementation des alcools a récemment confirmé que le gouvernement allait réviser la Loi et, à moins que le Comité ne soit d'un autre avis, nous porterons cette recommandation à l'attention du ministre.

(2) En ce qui concerne les recommandations 2.1 et 2.2, le sous-ministre du Travail nous a fait savoir que des mesures avaient été prises pour établir des dispositions législatives clarifiant les droits du personnel de gestion en matière de griefs.

(3) En ce qui concerne la recommandation 3.1, nous avons le plaisir de noter que le ministère des Transports a élaboré une nouvelle procédure concernant les routes à accès contrôlé; cette procédure tiendra compte de l'importance de fournir à tous les Néo-Brunswickois un réseau de routes aussi sécuritaire que possible, tout en accordant un traitement plus juste et plus égal aux personnes désireuses d'aménager les terrains bordant nos routes provinciales. Il est certain que l'amélioration considérable que doit subir la route transcanadienne aura un gros impact sur l'application intégrale de cette recommandation.

(4) En ce qui concerne les recommandations 4.1 et 4.2, nous notons que le gouvernement du Nouveau-Brunswick n'a pas encore remplacé l'immunité accordée aux autorités publiques par la doctrine de la faute par abstention, protection juridique injuste et surannée dans les questions d'entretien des routes, par l'acceptation d'une certaine responsabilité du ministère des Transports envers le public dans les cas de faute par abstention. Nous croyons qu'il faudrait insister sur cette recommandation auprès du ministère des Transports, compte tenu du fait qu'elle admet la situation spéciale des autorités responsables de la voirie, du point de vue juridique, aussi bien que la protection dont elles ont besoin (ainsi que l'établit la recommandation 4.2).

(5) En ce qui concerne la recommandation 5.1, notre Bureau insistera auprès du ministère des Transports, à moins d'avis contraire de votre Comité à cet égard, pour qu'il reconsidère sa politique sur l'installation de ponceaux, afin qu'elle soit appliquée de façon équitable et uniforme à toutes les personnes qui aménagent des biens fonciers. Comme vous le savez sans doute, la politique actuelle permet l'installation gratuite de ponceaux pour l'aménagement des petites propriétés le long des routes provinciales, mais elle impose des frais modérateurs aux aménageurs de grands lotissements.

(6) En ce qui concerne la recommandation de votre Comité visant l'amélioration, la révision et la refonte de la Loi sur les véhicules à moteur, afin qu'elle clarifie la portée donnée à chacune de ses dispositions (recommandation 6.1), à notre connaissance, le ministère n'a pas encore pris de mesure sur ce point. Ainsi que vous le savez sans doute, la Loi sur les véhicules à moteur a été modifiée à d'innombrables reprises depuis son adoption en 1955 et, comme les résumés de cas touchant le ministère des Transports dans ce rapport et dans les précédents l'attestent, elle a grand besoin d'être réexaminée et récrite.

(7) En ce qui concerne la recommandation du Comité visant l'application de la Loi sur le droit à l'information à tous les organismes gouvernementaux et une plus grande diffusion des renseignements sur les procédures d'appel en vertu de la Loi sur le droit à l'information et de la Loi sur les services à la famille (recommandations 7.1 et 7.2), nous regrettons d'informer le Comité qu'aucune mesure n'a été prise à cet égard. De plus, nous croyons que le rôle et la fonction du Bureau, dans le contexte de la Loi sur le droit à l'information, de la Loi sur les services à la famille (renseignements en matière d'adoption) et de la Loi sur les archives, y compris l'administration et la publicité donnée à cette fonction gouvernementale, pourraient fort bien former la base d'une initiative distincte du Comité permanent.

En plus des recommandations officielles contenues dans le premier rapport du Comité permanent de l'ombudsman, le Comité avait reporté l'étude de neuf recommandations inappliquées du Bureau de l'Ombudsman, jusqu'à la fin de leur examen par le Bureau et les autorités publiques pertinentes. Ces recommandations - exposées aux pages 19 à 23 (22 à 26 pour la version anglaise) portent sur la réforme administrative, le privilège des constructeurs et fournisseurs de matériaux, les pensions des services publics, les délais de recours, l'immatriculation des véhicules à moteur et l'indemnisation des accidentés du travail. Soulignons que l'attention donnée par le Comité permanent à ces questions d'intérêt public a permis d'accélérer le processus d'examen par les services publics ou de l'amorcer dans certains cas. Notre Bureau a suivi les progrès réalisés dans ces initatives ministérielles et nous nous ferons un plaisir de répondre à toute question que le Comité voudrait poser à ce sujet.

...En plus des recommandations envisagées dans le premier rapport du Comité permanent de l'Ombudsman, la page 2 du rapport annuel de cette année mentionne six recommandations non officielles qui font actuellement l'objet d'une étude attentive par le Bureau et un certain nombre d'autorités pertinentes. Nous avons le plaisir de dire que la majorité de ces recommandations sont envisagées avec beaucoup d'attention par les autorités responsables de leur application.

Comme l'attestent le premier rapport du Comité permanent de l'Ombudsman et les 19e, 20e et 21e rapports annuels de notre Bureau, le Comité permanent constitue un mécanisme réceptif et efficace pour le progrès de l'administration publique au Nouveau-Brunswick et un moyen d'améliorer les services rendus au public du Nouveau-Brunswick par ses autorités gouvernementales. De plus, le travail accompli par votre Comité a attiré l'attention nationale et même internationale sur les sauvegardes que l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick a accordé à ses citoyens par des mécanismes tels que le Bureau de l'Ombudsman. On peut voir un exemple de cet intérêt dans la réunion, qui aura lieu plus tard dans le courant du mois, entre le Select Committee on the Ombudsman de l'Ontario et votre Comité, pour discuter de questions importantes telles que la juridiction des ombudsmans en matière de protection de l'enfance et les questions d'administration

dans les hôpitaux publics. Il faut aussi noter, à cet égard, que notre Bureau a été l'hôte de la troisième réunion du personnel des bureaux d'ombudsmans en juillet. J'ai aussi le plaisir de faire remarquer que grâce au travail de M. William Thorpe, de la Fredericton High School, ainsi que de Charles Ferris, une série de cours pilote sur l'ombudsman est mise au programme de sciences politiques du ministère de l'Éducation.

Étant donné le travail accompli par le Comité permanent jusqu'ici, nous pensons qu'il pourrait peut-être inclure les examens suivants dans ses tâches à venir :

a) l'examen détaillé des rapports annuels de notre Bureau pour 1986 et 1987, ainsi que des questions relatives aux enquêtes, au nombre de dossiers et au budget;

b) un examen plus détaillé de la suite donnée aux recommandations officielles et non officielles faites par notre Bureau dans ses divers rapports annuels;

c) l'examen détaillé de la fonction du Bureau en matière de droit à l'information, qui pourrait commencer par les recommandations faites par le Comité permanent et le Bureau à l'égard de cette fonction importante;

d) l'examen d'autres fonctions spéciales du Bureau, y compris les plaintes touchant les municipalités et les établissements publics et le rôle du Bureau dans l'application de la Loi sur les langues officielles.

Madame St-Pierre, M. Ferris et moi-même sommes heureux que l'Assemblée législative ait jugé bon de maintenir le Comité permanent de l'Ombudsman et nous envisageons avec plaisir la perspective de travailler avec vous dans ce rôle. Pour terminer, permettez-moi de vous rappeler qu'en plus des communications que nous pourrons avoir au cours des délibérations officielles ou non officielles de ce Comité, nous vous invitons à contacter notre Bureau personnellement, pour toute question que vous-mêmes ou un de vos électeurs pourriez avoir. Merci.

Le Comité permanent est devenu un aspect vital de la fonction d'ombudsman au Nouveau-Brunswick et nous envisageons avec plaisir la perspective de continuer à collaborer avec ses membres dans l'année à venir.

TROISIÈME RÉUNION DU PERSONNEL DES BUREAUX D'OMBUDSMANS

Notre Bureau a eu le plaisir d'accueillir 36 membres du personnel d'administration et d'enquête de sept bureaux provinciaux d'ombudsmans du Canada et de trois des bureaux à fonction d'ombudsman spéciale du fédéral, à la troisième réunion du personnel des bureaux d'ombudsmans, du 6 au 8 juillet 1988.

Chacun des participants a assumé la responsabilité de la présidence ou de la présentation d'un exposé à l'une des douze séances de la réunion. Ces séances portaient sur des problèmes divers tels que les enquêtes sur des questions spéciales, les services correctionnels, les méthodes d'enquête, le droit à l'information, les rapports, l'éducation du public et les statistiques, les plaintes des employés, les bons rapports avec les plaignants et les services publics, l'indemnisation des accidentés du travail, l'information du public, la Charte canadienne des droits et libertés et les questions hors de la compétence du bureau.

Les membres du personnel des bureaux d'ombudsmans ont été beaucoup aidés par les excellentes interventions de trois délégués spéciaux : M. Doug Naish, du ministère du solliciteur général, M. Mel MacMahon, de la Commission de la fonction publique et le Dr Tom Barry, médecin de famille pratiquant à New Maryland.

En plus d'avoir rempli un programme chargé, les participants ont adopté à l'unanimité les résolutions suivantes au cours de leurs séances de discussion des affaires, à savoir :

A. RÉSOLUTION N° 1 - Association du personnel des bureaux d'ombudsmans
PROPOSEURS : Lydia Assayag, Charles Ferris; Lucie Lavoie

CONSIDÉRANT l'absence de structure réunissant le personnel des bureaux d'ombudsmans du Canada;

CONSIDÉRANT l'opportunité de créer un réseau pour favoriser les échanges d'information et promouvoir les fonctions du personnel et des enquêteurs;

IL EST PROPOSÉ de créer une Association du personnel des bureaux d'ombudsmans (du Canada) après consultation et accord de la majorité des membres du personnel et de leur ombudsman respectif.

B. RÉSOLUTION N° 2 - Journal
PROPOSEURS : Karen Wheeler-McSweeney, Dan Johns; Kris Ramchandar

QU'IL SOIT RÉSOLU qu'un sondage soit fait auprès des ombudsmans et de leur personnel, concernant le concept d'un moyen d'information par écrit pour l'ensemble du Canada. Le sondage en question sera entrepris conjointement par les bureaux de l'Alberta et de l'Ontario et les résultats seront communiqués d'ici octobre 1988.

Le sondage a pour but de déterminer quels sont les besoins, l'utilisation et les utilisateurs potentiels, le contexte, le format, la méthode possible de production et la fréquence de parution.

Notre Bureau a été très heureux de recevoir cette visite spéciale dans notre belle province et nous envisageons avec plaisir de participer à la Quatrième réunion du personnel des bureaux d'ombudsmans du Canada qui se tiendra à Edmonton en mai 1989. (N.B. Des copies des nombreux mémoires présentés sur les différents sujets de la réunion peuvent être obtenues de notre Bureau, sur demande.)

SÉRIE DE COURS SUR LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN AU SECONDAIRE

Notre Bureau est conscient depuis longtemps de la nécessité de renseigner le public et de faire connaître son rôle aux gens de tous les âges.

Pour promouvoir cet objectif, Charles Ferris, membre de notre Bureau, et M. William Thorpe, vice-principal de la Fredericton High School, ont conçu une série de cinq à sept cours sur le Bureau de l'Ombudsman.

Ces cours visent à informer les étudiants et à leur faire comprendre le rôle de l'ombudsman dans la société canadienne moderne. Diverses méthodes d'enseignement, exposés professoraux, jeux de rôles et étude de fac-similés de documents notamment, renseignent les étudiants du secondaire sur la juridiction et les pouvoirs d'un bureau d'ombudsman. Chose plus importante peut-être, on demande aux étudiants de jouer le rôle de citoyens, de fonctionnaires et d'ombudsmans, et cet exercice leur permet de mieux comprendre la fonction du Bureau et sa place dans notre système démocratique.

Cette série de cours a été introduite avec succès dans le programme de sciences politiques de 12e année à la Fredericton High School, en avril 1988, et elle est maintenant «essayée sur le terrain» dans plusieurs écoles secondaires de la province.

Nous en reparlerons dans les rapports annuels à venir.

STATISTIQUES

Les tableaux qui suivent reflètent la très grosse augmentation dans le nombre de plaintes reçues par le Bureau en 1988. Cette augmentation (dont le pourcentage est indiqué entre parenthèses) comprend : a) 1 925 plaintes contre le gouvernement provincial et les administrations municipales, soit une augmentation de 316 (19,6 %); 2 442 plaintes de tout genre, augmentation de 536 (28 %); c) 484 demandes de renseignements, augmentation de 166 (52 %) et 2 926 communications du public, augmentation de 702 (31,6 %).

Les statistiques sont encore plus significatives quand on remarque l'augmentation de 983 dans les communications depuis 1986. Cet accroissement a coincidé avec l'établissement d'un service d'appel téléphonique sans frais pour notre Bureau, à notre demande et à celle du Comité permanent de l'Ombudsman de l'Assemblée législative.

À l'examen des tableaux 2 et 4, on peut noter que pour la première fois depuis plusieurs années il existe un pourcentage un peu disproportionné de plaintes venues des cinq comtés du nord de la province, Victoria, Madawaska, Restigouche, Gloucester et Northumberland. En effet, 38,5 % des plaintes reçues par le Bureau en 1988 venaient de ces comtés qui représentent 33,6 % de la population provinciale. En outre, le pourcentage des plaintes venues de francophones est passé de 29,3 % à 33,3 % (néanmoins, l'augmentation du nombre des plaintes venues d'anglophones et de francophones était presque identique).

Le tableau 5, ainsi que les statistiques figurant dans les résumés de cas, indiquent le nombre et le pourcentage de plaintes déposées contre des autorités gouvernementales particulières. Le nombre (220) et le pourcentage (13 %) de plaintes déposées contre le ministère de la Santé et des Services communautaires est un signal avertisseur. Ces chiffres sont légèrement plus élevés que ceux des plaintes contre le ministère du solliciteur général (218 plaintes, soit 12,8 %). Comme par les années passées, les organismes dispensant de nombreux services publics, les ministères de la Santé et des Services communautaires, de l'Aide au revenu et des Transports, ainsi que la Commission des accidents du travail, ont attiré le plus grand nombre de plaintes des citoyens de la province.

Le tableau 6 indique les pourcentages des plaintes qui étaient du ressort du Bureau. Sur le total des plaintes, 84,2 % étaient du ressort du Bureau, soit une diminution de 5,8 % par rapport à l'année précédente.

Les tableaux 7 et 8 indiquent la classification des dossiers clos en 1988. Le tableau 7 indique la classification des dossiers ouverts avant 1988 et le tableau 8 celle des dossiers ouverts durant l'année.

Le tableau 7 montre que sur 221 plaintes dont l'étude a commencé avant 1988, 31 (18,3 %) ont été jugées totalement ou partiellement fondées. Le Bureau a également fourni de l'aide dans 84 autres cas (49,7 %).

Le tableau 8 montre que 106 plaintes ayant fait l'objet d'une enquête complète, soit 6,8 % des dossiers ouverts et clos en 1988, ont été jugées totalement ou partiellement fondées. Il faut aussi noter que le Bureau a accordé de l'aide dans 587 autres cas (37,8 %). Ce chiffre représente une augmentation de 139 par rapport à l'année dernière et ne comprend pas les plaintes classées dans la catégorie «Discontinué (Ombudsman) - aucune aide possible», pour lesquelles le Bureau a trouvé un certain recours pour le plaignant et a fait le nécessaire pour s'assurer qu'il s'en prévaudrait. De plus, ce nombre ne comprend pas les 484 demandes de renseignements auxquelles le Bureau a répondu pendant l'année.

Le lecteur est prié de consulter, outre les chiffres donnés dans les tableaux, ceux qui figurent dans les résumés des cas à la section ANNEXE. Ils traduisent les interventions du Bureau auprès des diverses autorités responsables, notamment les ministères, les tribunaux administratifs et les corporations municipales, ainsi que ses fonctions en matière de langues officielles et de droit à l'information.

Les diverses plaintes reçues en 1988 ont été faites de la façon suivante :

a)	par lettre	255
b)	par entrevue	285
c)	par téléphone	1 058
d)	sur l'initiative du Bureau	106

Annexes

AFFAIRES MUNICIPALES ET ENVIRONNEMENT

Reporté de 1987 -	13
Reçu en 1988 -	68

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	8
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	22
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	18
Non fondé - Aide accordée	1
Fondé - Aide accordée	1
À l'étude	30

88-200-2

Le propriétaire d'un immeuble d'appartements a exprimé son inquiétude à propos de l'inaction dont le Bureau du prévôt des incendies faisait preuve, selon ses allégations, relativement à ses plaintes sur l'état d'un vieil hôtel situé dans le voisinage de son immeuble.

Le plaignant a déclaré que le bâtiment était presque vacant et qu'un autre bâtiment vacant du voisinage avait récemment brûlé. Il a allégué également qu'il avait fait part de ses inquiétudes dans une lettre qu'il a écrite au ministère quelque trois mois plus tôt, mais à laquelle il n'a pas reçu de réponse.

Nous avons examiné l'affaire avec le prévôt des incendies provincial; ce dernier nous a fait savoir ultérieurement qu'il avait demandé au chef du service d'incendie d'inspecter le bâtiment pour s'assurer que les conditions posées par la Loi sur la prévention des incendies étaient respectées. À la suite de cette inspection du bâtiment et après s'être assurés qu'il était bien clos, le prévôt des incendies et le chef du service d'incendie de la municipalité ont conclu qu'il n'était pas nécessaire de le démolir.

Ils ont promptement communiqué cette opinion au plaignant.

88-200-1

Un avocat s'est plaint au nom d'une compagnie cliente à laquelle on réclamait le paiement d'arriérés d'impôts fonciers sur trois parcelles de terrain avoisinantes qu'elle a achetées en juillet 1986.

Au moment de l'achat, l'avocat de la plaignante avait demandé et obtenu un certificat d'imposition du ministère, indiquant un arriéré d'impôts de 848,11 $. Cet arriéré a été payé à la signature de l'acte de transfert des biens réels. Le ministère a ensuite découvert qu'il avait omis d'inclure un montant supplémentaire d'impôts dus sur deux des trois parcelles, d'environ 1 000 $, et il a envoyé un avis révisé d'évaluation et d'impôts à la plaignante.

Après examen, le ministère a convenu que les contribuables de bonne foi devraient pouvoir se fier à l'exactitude des certificats d'imposition émis en vertu de l'article 19 de la Loi sur l'impôt foncier et qu'ils ne devraient pas être tenus responsables du défaut du vendeur d'indiquer exactement les arriérés d'impôts sur les biens réels. En conséquence, le directeur exécutif des évaluations a pris les mesures nécessaires pour annuler les arriérés d'impôts sur ces biens réels.

L'avocat de la plaignante a confirmé ultérieurement que le compte d'impôts fonciers de sa cliente avait été rajusté et il a remercié notre Bureau de son aide.

AGRICULTURE

Reporté de 1987 -	2
Reçu en 1988 -	7

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	3
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	2
Non fondé - Aucune aide possible	1
À l'étude	1

AIDE AU REVENU

Reporté de 1987 -	17
Reçu en 1988 -	192

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	72
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	5
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	4
Discontinué - (ombudsman) - Aucune aide possible	47
Discontinué - (ombudsman) - Aide accordée	68
Non fondé - Aucune aide possible	4
Partiellement fondé - Redressé	1
Fondé - Redressé	2
À l'étude	6

87-240-144

Une cliente du ministère a demandé l'aide de notre Bureau à la suite de la décision du ministère de retenir son chèque d'assistance sociale pour novembre 1987.

La plaignante a déclaré qu'elle n'avait pas été avisée que ses prestations seraient terminées. Cependant, elle a été informée par la suite que son chèque était retenu parce qu'un voisin avait rapporté qu'elle formait une unité économique avec son propriétaire. La plaignante a fait appel de cette décision à la commission d'appel du bien-être social, sans succès.

Après examen du cas, la sous-ministre a fait effectuer une enquête détaillée sur la plaignante. Elle a fait savoir par la suite que le chèque de la plaignante avait été retenu par erreur étant donné que l'enquête interne n'était pas terminée. Ultérieurement, le ministère a envoyé à la plaignante son chèque de novembre 1987.

Parallèlement, il a été établi que l'enquêteur du ministère avait commis une erreur en apprenant à la plaignante le nom de la personne qui avait informé le ministère à titre confidentiel; des mesures ont été prises pour corriger cette erreur.

87-240-51

Un étudiant en théologie s'est plaint du fait que le Queen's College de la Memorial University de Terre-Neuve était considéré comme établissement privé pour les fins de l'aide financière aux étudiants.

Le ministère avait approuvé la demande présentée par le plaignant en vue d'un prêt d'étudiant parce que Queen's College était un établissement désigné. Cependant, il a rejeté la demande de bourse qui ne pouvait être présentée que par des étudiants fréquentant des établissements publics. De plus, le ministère a fait savoir qu'il n'était pas en mesure de communiquer avec ces établissements pour éclaircir leurs rapports aux fins de l'admissibilité à l'aide financière aux étudiants.

En conséquence, notre Bureau a contacté directement des fonctionnaires de la Division de l'aide financière aux étudiants de Terre-Neuve, qui ont entrepris de faire changer la désignation, de telle sorte que Queen's College devienne un campus de la Memorial University de Terre-Neuve.

Quoiqu'il n'ait pas été possible de rendre la désignation rétroactive pour le bénéfice du plaignant, cette mesure aidera les étudiants Néo-Brunswickois du Queen's College dans l'avenir.

87-240-74

Un membre de l'Assemblée législative a écrit à notre Bureau à propos des efforts infructueux d'un de ses électeurs, un homme âgé, pour être classé comme «invalide» en vertu de la Loi sur le bien-être social.

Le plaignant a été reconnu «invalide» en vertu des dispositions du Régime de pensions du Canada. Cependant, en dépit du fait que les critères de «l'invalidité» sont presque identiques pour le programme fédéral et le programme provincial, la commission consultative médicale du ministère a refusé de reconnaître le plaignant comme «invalide».

Après étude, le sous-ministre a admis qu'il serait approprié de classer automatiquement les clients qui ont été reconnus invalides par le Régime de pensions du Canada comme invalides en vertu du régime provincial. En conséquence, le ministère a transféré 454 cas à son Programme à long terme. Dans le cas du plaignant, des augmentations récentes des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada l'empêchaient de recevoir des prestations supplémentaires du ministère. Néanmoins, il a obtenu une carte d'assistance médicale qui l'aidera pour les achats de médicaments et autres besoins médicaux prévus par la Loi sur les services d'assistance médicale.

Ce cas est un bon exemple de la façon dont une enquête entreprise par notre Bureau sur une seule plainte aboutit parfois à une amélioration de la législation provinciale et aide tout un secteur du public desservi par un organisme provincial.

88-240-1

La fille d'un résident d'un foyer de soins spéciaux s'est plainte du refus du ministère de payer les frais de location d'une chaise roulante dont son père avait besoin pendant une hospitalisation prolongée.

Après étude du cas avec l'assistant spécial du sous-ministre, nous avons été informés que ces dépenses sont normalement payées aux titulaires d'une carte d'assistance médicale, en vertu de la Loi sur les services d'assistance médicale. En dépit de cette réponse rassurante, la plaignante a téléphoné environ un mois plus tard pour dire que le ministère avait de nouveau déduit 25 $ de location de chaise roulante des 90 $ d'assistance mensuelle accordés à son père.

Une nouvelle intervention de notre Bureau a réglé la question en faveur du monsieur âgé.

86-240-70

Une étudiante s'est plainte en mai 1987 que le ministère avait refusé de la classer dans le Groupe B (étudiants indépendants) pour les fins de l'aide financière aux étudiants.

La plaignante a déclaré qu'elle avait été «dans la population active pendant un minimum de deux périodes de douze mois consécutifs» du fait qu'elle avait travaillé après la classe et pendant les week-ends au cours de ses deux dernières années d'école secondaire.

Après étude du cas, l'avocat du ministère a déclaré que la plaignante ne devrait pas être considérée comme étudiante indépendante. Il basait essentiellement cette conclusion sur le fait qu'elle résidait au domicile de ses parents pendant toute la période pertinente.

Indépendamment de cette opinion, le ministère a fait savoir qu'il allait préciser la définition du «groupe d'étudiants B» de façon à mieux traduire l'intention visée. Notre Bureau a alors mis fin à son enquête.

APPROVISIONNEMENT ET SERVICES

Reçu en 1988 -	7
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	6

ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Reçu en 1988 -	3
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2

CABINET DU PREMIER MINISTRE

Reçu en 1988 -	4
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	3

COMMERCE ET TECHNOLOGIE

Reporté de 1987 -	1
Reçu en 1988 -	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1

COMMISSION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Reporté de 1987 -	17
Reçu en 1988 -	163
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	2
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	2
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	37
Refusé (discrétionnaire) - Aide accordée	17
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	43
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	58
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Non fondé - Aucune aide possible	1
À l'étude	19

88-330-5

Une travailleuse accidentée s'est plainte en mai 1988 de la façon dont la Commission a réglé sa réclamation à la suite d'un accident professionnel survenu le 14 août 1985.

Cette travailleuse s'est blessée au dos en essayant de soulever une boîte de chair de crabe dans une conserverie de poisson. Elle a subi par la suite de nombreux tests diagnostiques et des interventions correctives conservatrices, notamment une nucléolyse chimique et des anesthésies épidurales. Son médecin spécialiste lui a finalement recommandé d'envisager une intervention chirurgicale comportant un risque élevé. Elle s'y est refusée et la Commission lui a alors accordé des prestations ordinaires pour perte de gains prolongée, de 106 $ par mois.

La plaignante avait trois principaux sujets de plainte : a) le montant de ses prestations ordinaires pour perte de gains prolongée; b) la décision de la Commission d'annuler six semaines d'indemnisation en octobre 1987, parce que la plaignante ne s'était pas présentée à un rendez-vous médical; c) la façon dont son examen médical a été effectué au bureau régional de la Commission à Moncton, le 8 juin 1988.

En ce qui concerne la première plainte, la plaignante a été renvoyée au Bureau de défense des droits du travailleur qui a entrepris l'examen de la décision de la Commission sur le montant des prestations régulières pour perte de gains prolongée. À cet égard, la plaignante a été avisée par notre Bureau et par le Bureau de défense des droits du travailleur que l'évaluation de la capacité de gains au niveau du salaire minimum pour les personnes à faibles revenus, comme c'était le cas en l'espèce, est une question importante du point de vue de la législation du Nouveau-Brunswick et que toute solution exigera nécessairement la participation du gouvernement.

En ce qui concerne le deuxième sujet de plainte, l'intervention du Bureau de défense des travailleurs a amené le rétablissement des prestations suspendues pendant six semaines.

Finalement, la plainte relative à la salle d'examen et à la façon dont le médecin de la Commission a effectué l'examen continue à faire l'objet d'une étude attentive de la part de la Commission. Les problèmes soulevées par la plaignante - notamment l'absence de lavabo, d'eau courante, de rideaux à la fenêtre et de table d'examen adéquate - sont examinés par la Commission.

Notre Bureau surveille les progrès de l'examen des questions soulevées par la travailleuse accidentée qui n'ont pas encore été réglées.

87-330-88

Un travailleur accidenté a été renvoyé à notre Bureau, après la terminaison de son emploi par suite de ses recours antérieurs à la Commission des accidents du travail.

Après examen préliminaire, la Commission nous a informés que même si elle était sensible aux problèmes du plaignant, elle n'avait pas compétence en ce qui concerne les renvois liés à des accidents. De plus, selon les critères d'évaluation de la Commission, le plaignant n'avait pas droit à une aide visant la réadaptation professionnelle, du fait qu'il avait recouvré sa pleine capacité physique de travail.

Après nous être renseignés auprès d'autres provinces, nous avons établi que la province de Québec a inclus dans sa législation des dispositions spécifiques relatives au «retour au travail», qui semblent équitables pour l'employeur aussi bien que pour le travailleur accidenté. En conséquence, notre Bureau a émis l'avis qu'il faudrait envisager d'ajouter des dispositions de ce genre à notre loi. Pour sa part, la Commission a renvoyé la question au conseiller en gestion chargé de faire une étude de la Commission des accidents du travail.

Nous avons eu le plaisir d'apprendre ultérieurement que dans les recommandations 8 à 13 (p. 13 à 15)] le rapport Woods Gordon, phase II, vol. I (février 1988), a recommandé qu'un droit impératif de retour au travail soit inclus dans la Loi sur les accidents du travail.

COMMISSION DE L'ALCOOLISME ET DE LA PHARMACODÉPENDANCE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reçu en 1988 -	1
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reçu en 1988 -	2
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Non fondé - Aucune aide possible	1

COMMISSION D'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1987 -	2
Reçu en 1988 -	44
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	21
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	17
Discontinué (plaignant) - Redressé	1
Non fondé - Aucune aide possible	3
À l'étude	3

88-310-3

Les deux cas suivants illustrent les excellents rapports qui existent entre notre Bureau et le représentant du service à la clientèle de la Commission.

Un client a demandé notre aide à propos du refus de la Commission de lui rembourser tout ou partie de son dépôt de garantie.

Le plaignant a expliqué que par le passé il avait eu des problèmes de crédit avec la Commission et qu'à la suite de son déménagement dans sa résidence actuelle, il avait dû faire un dépôt de 300 $ pour obtenir le courant électrique. Il affirmait que sa cote de crédit actuelle était bonne et demandait s'il n'avait pas droit à un remboursement total ou partiel de son dépôt.

À l'examen avec le représentant du service à la clientèle de la Commission, nous avons été informés que la Commission était prête à rembourser immédiatement 200 $ (avec intérêts) et qu'elle rembourserait le solde dans les 6 mois si la cote de crédit du plaignant restait bonne.

88-310-9

Un monsieur nous a téléphoné le 23 septembre 1988, à propos d'une lettre qu'il avait reçue d'un organisme de recouvrement engagé par la Commission.

Il nous a déclaré que l'agent de recouvrement lui ordonnait de payer 200 $ sur une facture d'électricité qu'il devait à une certaine adresse. Lorsqu'il a informé l'organisme de recouvrement qu'il n'avait jamais été client de la Commission et n'avait jamais vécu à l'adresse indiquée, on lui a répondu qu'il devait payer immédiatement, à défaut de quoi il ferait l'objet d'une poursuite judiciaire à la demande de la Commission.

Après examen du cas avec le représentant du service à la clientèle de la Commission, nous avons été informés le 27 septembre que la Commission avait ordonné à son organisme de recouvrement de ne prendre aucune autre mesure à l'égard du plaignant.

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

Reporté de 1987 -	1
Reçu en 1988 -	1
Non fondé - Aucune aide possible	1
À l'étude	1

COMMISSION DE L'HYGIÈNE ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Reçu en 1988 -	1
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1

COMMISSION DES LICENCES ET PERMIS D'ALCOOL

Reporté de 1987 -	1
Reçu en 1988 -	5
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	2
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
À l'étude	1

COMMISSION DE POLICE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reçu en 1988 -	3
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2

COMMISSION DES TRANSPORTS ROUTIERS

Reçu en 1988 -	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1

CONSEIL DE GESTION

Reporté de 1987 -	10
Reçu en 1988 -	26

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	4
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	5
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	16
Non fondé - Aucune aide possible	1
Partiellement fondé - Partiellement redressé	2
Fondé - Aide accordée	1
À l'étude	7

84-260-2

Un employé retraité du ministère de l'Agriculture s'est plaint du montant de ses prestations de retraite.

Le plaignant a été employé par le ministère pendant 40 ans environ; pendant ses deux dernières années d'emploi, il travaillait en Afrique pour un programme d'échange parrainé par le gouvernement fédéral. En vertu de ce programme, le plaignant recevait un taux de salaire plus élevé et des allocations spéciales. Il a pris sa retraite immédiatement après avoir terminé cette mission et a reçu ultérieurement une allocation de retraite et des prestations de pension fondées sur son taux de paie avant le début de sa mission outremer.

En ce qui concerne l'augmentation du montant des prestations demandée par le plaignant en vertu de la Loi sur la pension de retraite dans les services publics, le ministère a finalement renvoyé l'affaire à son avocat; celui-ci a confirmé l'opinion de notre Bureau selon laquelle la stricte interprétation de la Loi exige que les prestations de pension soient fondées sur le plus haut taux de paie reçu par le plaignant à la date de sa retraite.

Par ailleurs, les conditions de l'allocation de retraite ont été fondées sur un document de politique interne établissant que l'allocation de retraite est calculée en fonction du «taux de paie» du poste occupé par l'employé dans les services publics à la date de sa retraite. En dépit des raisons très manifestes qu'il y aurait à verser une allocation de retraite calculée sur une base comparable à celle du régime de pension du plaignant, le Conseil a maintenu son refus de reconsidérer sa décision initiale. En outre, malgré toutes ses recherches, le Bureau n'a pas réussi à prouver l'affirmation du plaignant selon laquelle on lui avait promis que toutes ses prestations de retraite seraient basées sur le salaire reçu à la date de sa retraite.

Le plaignant a déclaré qu'il était assez satisfait de ce résultat mitigé et le Bureau a donc mis fin à son enquête.

88-260-6

La plaignante, employée du ministère des Affaires municipales et de l'Environnement et de son prédécesseur, le Service des évaluations de la Cité de Fredericton, a demandé l'aide de notre Bureau à propos de la réduction des prestations de retraite auxquelles elle avait droit et du refus du Conseil de tenir compte de ses années de service à la municipalité de Fredericton dans le cacul du montant auquel elle a droit en vertu du programme de reconnaissance des services des employés du gouvernement.

En ce qui concerne les prestations de retraite auxquelles la plaignante a droit, il a été confirmé qu'elle avait été employée par le municipalité de Fredericton et la province depuis 1946. Cependant, il y a eu une interruption dans ses années de service entre 1971 et 1974, à la suite d'une mutation de son mari en dehors du Nouveau-Brunswick. Malheureusement, cette interruption empêche la plaignante de recevoir le plein montant de prestations de retraite qui est fondé sur 25 ans de services continus avant la retraite. La plaignante en a été avisée.

Par ailleurs, il a paru injuste que des personnes dans le même cas que la plaignante ne se voient pas accorder la reconnaissance de leurs années de service à la municipalité dans le calcul du montant auquel elles ont droit en vertu du programme de reconnaissance des services des employés du gouvernement. Il a été noté en particulier qu'à la date où la plaignante a été mutée au gouvernement provincial, elle a été officiellement avisée par le ministre des Affaires municipales, M. Norbert Thériault, qu'elle «recevrait les mêmes avantages sociaux que tous les employés du gouvernement», comme «traitement juste et équitable garanti» par le gouvernement provincial.

Lors de l'examen du cas, le Bureau a été avisé que la plaignante et d'autres anciens employés municipaux recevraient un crédit pour leurs services passés à la municipalité, lors du calcul du montant auquel ils ont droit en vertu du programme de reconnaissance des services des employés du gouvernement.

DROIT À L'INFORMATION

Reporté de 1987 -	2
Reçu en 1988 -	5

Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1
Partiellement fondé - Aide accordée	2
Fondé - Redressé	1
Fondé - Recommandation	1
À l'étude	1

ÉDUCATION

Reporté de 1987 -	8
Reçu en 1988 -	46

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	10
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	20
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	14
Discontinué (plaignant) - Aide accordée	1
Non fondé - Aucune aide possible	1
Partiellement fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	2
À l'étude	3

88-130-1

Une grand-mère veuve, qui élève deux petits-fils, s'est plainte du refus d'un conseil scolaire de permettre à l'un des enfants de prendre l'autobus scolaire.

Son petit-fils âgé de 13 ans souffre de bronchite grave intensifiée par le froid et l'humidité de l'hiver. Le médecin spécialiste qui soigne l'enfant a recommandé qu'on lui accorde un permis d'autobus. Cependant, après avoir consulté le médecin hygiéniste du district, le Conseil scolaire a refusé de modifier la condition voulant que ce service ne soit accordé qu'aux enfants habitant à plus de 1,5 km de l'école (la famille habite à 1,4 km environ de l'école).

À l'examen du cas, le directeur général du district a enquêté personnellement sur l'affaire et a ensuite accordé un permis d'autobus à l'enfant.

La plaignante a exprimé sa satisfaction de ce résultat.

85-130-39

Un père s'est plaint du refus d'un conseil scolaire de permettre à ses deux fils de participer aux compétitions sportives entre établissements secondaires. Cette décision était fondée sur une politique du conseil décrétant que les étudiants qui ont échoué à plus d'un examen au trimestre précédent ne peuvent participer à ces sports.

Le père a allégué que son fils aîné retirait une certaine estime personnelle de sa participation à ces sports entre établissements secondaires et que les enseignants des matières dans lesquelles son fils est le plus faible étaient prêts à lui donner une aide individuelle supplémentaire s'il obtenait la permission de continuer à participer à ces sports. En ce qui concernait le fils cadet, le père a fait remarquer que l'enfant était handicapé dans ses études par des difficultés d'apprentissage. Néanmoins, une enquête effectuée par la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick n'a pas jugé que la décision du conseil constituait une discrimination fondée sur ce handicap.

Notre Bureau a examiné cette politique, avec le conseil scolaire aussi bien que le ministère. Nous avons mis en doute son efficacité et son équité, surtout si on compare avec la vaste majorité des conseils scolaires qui n'ont pas de politique semblable. Il a finalement été décidé que, compte tenu de la recherche empirique actuelle sur la question aussi bien que de la situation particulière à ce conseil scolaire, la politique n'était pas déraisonnable au point de justifier une recommandation de notre Bureau. Par ailleurs, il était clair que la politique contestée était inflexible et qu'il faudrait mettre en oeuvre un mécanisme d'appel permettant au conseil de traiter les «cas spéciaux». Le Bureau a ensuite participé à l'élaboration du nouveau mécanisme d'appel, que le conseil a adopté par la suite.

Le père a fait savoir qu'il était assez satisfait de ce résultat.

88-130-10

Une mère s'est plainte de sévices et d'atteintes sexuelles dont son fils aurait été l'objet, selon ses allégations, de la part d'autres élèves d'une école élémentaire.

Étant donné la gravité des allégations, notre Bureau a étudié l'affaire directement avec le directeur général du district scolaire. Ce dernier nous a avisés que, selon les apparences, il y avait eu des incidents isolés de rudesse inexplicable, de la part des camarades de classe de l'enfant, et que des mesures avaient été prises pour qu'ils ne se reproduisent pas. Il a été établi, en particulier, que des incidents de brutalité s'étaient produits pendant que le conducteur d'un autobus scolaire était sorti de son autobus pour aider un enseignant. Le conducteur a reçu l'ordre de ne pas quitter son autobus ou de ne pas s'en éloigner lorsqu'il s'y trouvait des enfants. En ce qui concernait les autres inquiétudes de la plaignante, le directeur général a déclaré qu'il était convaincu que la surveillance du terrain de l'école était suffisante et que tout incident particulier qui s'y produirait devrait être porté immédiatement à l'attention de l'enseignant de l'enfant ou du directeur de l'école.

Après avoir rapporté ces renseignements à la plaignante et transmis l'avis du directeur général du district, notre Bureau a mis fin à son enquête.

ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET FORMATION

Reporté de 1987 -	4
Reçu en 1988 -	26

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	10
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	15
Non fondé - Aide accordée	2
À l'étude	1

88-371-4

Une dame a communiqué avec notre Bureau le 11 avril 1988 au sujet de ses tentatives pour obtenir le remboursement de frais de scolarité payés à un campus du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick en septembre 1987.

Cette dame a déclaré qu'elle était devenue gravement handicapée après avoir payé ces frais de scolarité et qu'elle n'avait pas pu terminer le cours.

Après examen du cas, le ministère a pris les mesures nécessaires pour assurer le prompt remboursement des frais de scolarité.

FINANCES

Reporté de 1987 -	5
Reçu en 1988 -	29

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	2
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	11
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	14
Non fondé - Aucune aide possible	1
Fondé - Redressé	1
À l'étude	3

88-140-6

Un entrepreneur en plomberie et en électricité s'est adressé à notre Bureau après que le ministère a révoqué le numéro de taxe de vente de sa compagnie et imposé une taxe de vente sur le stock qu'elle détenait.

À l'examen, le commissaire de l'impôt provincial a déclaré que les numéros de taxe de vente ne sont émis qu'en faveur des commerces de détail. Étant donné que l'entreprise du plaignant était un commerce de gros (et l'avait été depuis quinze ans), il n'avait pas le droit d'utiliser un numéro de taxe de vente et le ministère était obligé de lever une taxe sur son stock.

Néanmoins, au cours de discussions ultérieures entre le ministère et le plaignant, ce dernier a décidé d'entreprendre le commerce de détail et le ministère a de nouveau accordé un numéro de taxe de vente à sa compagnie (et supprimé la taxe de vente imposée).

88-140-6; 88-140-6

Deux propriétaires de camion de transport ont demandé à notre Bureau de les aider à recouvrer une partie des frais de permis payés en leur nom par un transporteur routier qui les avait employés précédemment.

L'entreprise de transport routier à laquelle les plaignants avaient engagé leurs services par contrat a été vendue à une autre compagnie qui les a libérés de leurs obligations contractuelles. À la signature d'un nouveau contrat avec un autre transporteur routier, ils ont demandé le remboursement de la partie non utilisée des frais de permis payés par leur ancien principal. Malheureusement, à la suite d'une série de négligences et de délais de la part de leur ancien employeur et du ministère, leur demande de remboursement n'avait pas encore été traitée par le ministère au moment où ils se sont adressés à notre Bureau; autrement dit, leur demande de remboursement n'a pas été envoyée quand ils l'ont demandé, ensuite elle a été postée mais non reçue, puis elle a été reçue mais non enregistrée au dossier.

À la suite de cette dernière négligence, nous avons spécifiquement demandé que le ministère cherche soigneusement dans les deux dossiers, ce qui a permis de retrouver la formule remplie par les plaignants.

Quelques semaines plus tard, les plaignants ont téléphoné pour dire qu'ils avaient reçu leurs chèques de remboursement et qu'ils étaient très reconnaissants de l'aide que nous leur avions fournie.

88-140-6

Un acheteur de biens mis en vente pour non-paiement des impôts s'est plaint du retard du ministère à lui rembourser le prix d'achat après le rachat des biens par le débiteur des impôts; il se plaignait aussi de ce que le ministère ne l'avait pas averti du droit de rachat dont disposait le débiteur.

Le plaignant avait acheté les biens immobiliers à une vente pour non-paiement des impôts le 24 février 1988. À la suite de la vente, le propriétaire (débiteur de ces impôts) a racheté les biens en vertu de l'article 13 de la Loi sur l'impôt foncier. Le ministère a fait savoir qu'il avait déjà demandé l'émission d'un chèque de remboursement au plaignant et ce dernier en a accusé réception ultérieurement.

Néanmoins, le plaignant se souciait toujours du fait que l'avis de vente pour non-paiement des impôts ne mentionnait pas le droit du propriétaire (débiteur) de racheter les biens. À l'examen de cette question avec le ministère, les fonctionnaires ministériels ont d'abord été d'avis que ce serait une dépense inutile. Néanmoins, après plus ample considération, ils ont fait savoir que le libellé suivant serait ajouté à l'avis de vente pour non-paiement de taxe : «sous réserve d'un délai de rachat d'un an, conformément à l'article 13 de la Loi sur l'impôt foncier».

Notre Bureau a alors mis fin à son enquête.

88-140-9

Un monsieur s'est plaint du fait que le ministère l'obligeait à payer la taxe de vente sur un véhicule à moteur dont il avait fait don à une veuve de ses amies.

Le plaignant a expliqué que cette amie avait récemment perdu son mari et avait subi ensuite de graves revers financiers lorsqu'elle avait appris que son mari, précédemment divorcé, avait nommé sa première femme bénéficiaire de sa police d'assurance-vie. En conséquence, le revenu de cette dame se limitait à sa pension de veuve du Régime de pensions du Canada, se montant à 300 $ par mois.

Dans un geste amical, le plaignant et sa femme ont donné à la veuve une automobile d'une valeur de 1 300 $, selon le guide d'évaluation des voitures d'occasion. Le plaignant a été avisé ultérieurement qu'il devrait payer 143 $ en taxe de vente sur le transfert. On lui a dit également, chose inexacte, que tout ce qu'il pouvait faire pour réduire la taxe était d'obtenir une évaluation et une nouvelle vérification de la sécurité du véhicule et d'envoyer ces renseignements au ministère.

Notre Bureau a informé le plaignant de ses droits d'appel en vertu de la Loi sur l'administration du revenu. De plus, nous lui avons dit qu'à notre avis, le commissaire de l'impôt provincial avait des pouvoirs suffisants pour rendre une décision équitable sur l'affaire.

Après examen, le commissaire de l'impôt provincial a décidé de traiter le transfert comme un don et de ne pas exiger le paiement de la taxe de vente.

Une mesure aussi équitable de la part d'un fonctionnaire rappelle la réflexion de notre premier ombudsman, M. Ross Flemington : «il y a de nombreux ombudsmans dans la fonction publique du Nouveau-Brunswick.»

JUSTICE

Reporté de 1987 -	22
Reçu en 1988 -	92
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	9
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	2
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Refusé (discrétionnaire) - Aide accordée	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	24

Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	24
Non fondé - Aucune aide possible	2
Fondé - Aide accordée	5
Fondé - Partiellement redressé	1
Fondé - Redressé	30
À l'étude	15

87-180-56

La mère d'une personne qui a été appelée à témoigner en cour a téléphoné en décembre 1987 pour dire que son fils n'avait pas reçu la provision de présence versée aux témoins, alors qu'il s'était rendu de Halifax à Saint-John pour assister à une procédure judiciaire au mois d'août précédent.

Après enquête, il a été établi que le chèque avait été perdu et que le plaignant devrait remplir une formule de cautionnement pour recevoir un chèque de remplacement. Le ministère a communiqué avec la mère du plaignant qui a fait le nécessaire pour que son fils reçoive la provision de présence remise aux témoins.

LANGUES OFFICIELLES

Reçu en 1988 - 19

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	5
Fondé - Redressé	2
À l'étude	9

MUNICIPALITÉS

Reporté de 1987 - 22
Reçu en 1988 - 127

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	34
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	1
Refusé (sans juridiction) - Redressé	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	7
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	45
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	31
Discontinué (ombudsman) - Redressé	1
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	2
Discontinué (plaignant) - Aide accordée	2
Partiellement fondé - Partiellement redressé	2
Fondé - Partiellement redressé	1
Fondé - Redressé	2
À l'étude	20

87-400-41

En juin 1987, une propriétaire nous a demandé de l'aider au sujet d'une clôture élevée entourant le terrain de son voisin.

Après examen préliminaire, il a été établi que la municipalité n'avait pas d'arrêté municipal restreignant la pose de clôtures sur les propriétés privées et ne pouvait donc pas aider la plaignante. Notre Bureau a ensuite pris des renseignements auprès d'autres administrations municipales des Maritimes qui ont adopté un arrêté sur les clôtures. Lorsque nous avons communiqué ces renseignements à l'administration municipale en cause, elle a renvoyé l'affaire à son comité de la législation et du contentieux qui a ensuite recommandé à la municipalité d'adopter un arrêté municipal sur les clôtures.

Quoique le conseil municipal ait finalement rejeté l'arrêté municipal proposé, notre Bureau a néanmoins été satisfait de la façon consciencieuse et de la coopération avec laquelle la municipalité a répondu à la plainte de son administrée.

88-400-4

Un contribuable municipal s'est plaint d'une taxe spéciale sur la façade imposée sur une propriété qu'il a achetée en juillet 1987.

Ni le plaignant ni son avocat n'ont été informés de cette taxe avant la date de clôture de l'achat de la maison, en dépit des renseignements qu'ils ont demandés à ce sujet. En fait, la déclaration remise par la municipalité indiquait qu'il n'y avait pas d'imposition spéciale sur les biens. Le plaignant n'a été informé de cette taxe qu'en novembre 1987, quand il a reçu une déclaration indiquant qu'il y avait des arriérés de taxe d'améliorations locales depuis le mois de janvier précédent.

Après étude, l'affaire a été soumise au conseil municipal qui a ensuite décidé d'annuler la taxe d'améliorations locales.

Le plaignant a exprimé sa satisfaction de ce résultat.

88-400-6

Une propriétaire municipale s'est plainte de la non-application de la Loi sur les lieux inesthétiques relativement à la propriété de son voisin.

La plaignante alléguait, chose confirmée par notre Bureau, que le propriétaire de cette maison garde de vieilles automobiles, des camions, des pneus, des batteries et autre bric-à-brac, dans une propriété résidentielle sans clôture. La plaignante a déclaré qu'elle avait porté plainte à de nombreuses reprises à ce sujet, que la municipalité avait été très compatissante, mais qu'il n'y avait encore eu aucune amélioration de l'aspect inesthétique des lieux.

Après examen du cas, le directeur de l'administration municipale a fait savoir que la municipalité avait poursuivi le propriétaire qui avait été jugé coupable et condamné à payer une amende pour l'aspect inesthétique des lieux. Malheureusement, elle a constaté que la Loi sur les lieux inesthétiques ne donne pas aux municipalités le pouvoir dont elles auraient besoin pour sévir efficacement contre les lieux inesthétiques, autrement dit, le contrevenant a un peu nettoyé sa propriété et la municipalité n'est plus en mesure de le poursuivre. De plus, le coût et la difficulté des poursuites font obstacle à la fonction de protection de l'environnement visée par la Loi.

La municipalité nous a déclaré qu'elle se proposait de résoudre le problème par une modification de son arrêté de zonage et elle a suggéré que la plaignante fasse des représentations dès que ce processus sera entrepris. Elle a répété également que la plaignante devrait l'informer de toute reprise d'activités illégales de la part de son voisin.

Notre Bureau a transmis ce conseil à la plaignante et il a aussi informé le ministère des Affaires municipales et de l'Environnement des problèmes signalés à propos de la législation visant à protéger l'environnement.

87-400-36

Un professionnel de la santé très respecté s'est plaint anonymement de l'état des cellules d'un poste de police municipal.

Les préoccupations du plaignant portaient sur le fait qu'on ne donne pas de literie aux détenus qui dorment dans les cellules sur des dalles de ciment surélevées chauffées.

Lors de l'examen, le service de police municipal a très bien accueilli les préoccupations exprimées par le plaignant. Néanmoins, les responsables ont souligné qu'ils n'avaient pas pu trouver du matériel de literie répondant aux normes de sécurité-incendie très strictes établies pour ces locaux. De plus, ils jugeaient qu'en dépit de leur imperfection, les locaux étaient suffisants pour la courte durée de séjour moyen en cellule (moins de 24 heures). Finalement, ils ont souligné que les fonctionnaires des services correctionnels du ministère du solliciteur général avaient approuvé à titre non officiel les installations prévues pour la nuit.

Après discussion avec un ingénieur-conseil en sécurité-incendie, qui est membre du Comité permanent sur l'affectation des locaux du Code national du bâtiment, il a été établi qu'il serait possible de mettre des matelas à l'épreuve du feu dans les cellules. L'ingénieur a donné le nom de compagnies qui fabriquent le matériel approprié.

Après réception et étude d'une recommandation non officielle qui résumait la conclusion de l'ingénieur-conseil, le chef de la police municipale a avisé notre Bureau que son service avait «commandé des matelas, des couvre-matelas et de nouvelles couvertures pour les cellules». Il a ajouté que «dès leur réception, qui ne devrait pas tarder, ils seront mis en usage».

MUSÉE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1987 -	1
Reçu en 1988 -	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1
À l'étude	1

NEW BRUNSWICK COAL LIMITED

Reçu en 1988 -	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2

PÊCHES ET AQUACULTURE

Reporté de 1987 -	3
Reçu en 1988 -	4
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
À l'étude	6

RENSEIGNEMENTS EN MATIÈRE D'ADOPTION

Reporté de 1987 -	2
Reçu en 1988 -	10
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	3
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	6
À l'étude	3

RESSOURCES NATURELLES ET ÉNERGIE

Reporté de 1987 -	9
Reçu en 1988 -	24
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	4
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	8
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	8
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Non fondé - Aide accordée	2
Partiellement fondé - Partiellement redressé	2
Fondé - Redressé	1
À l'étude	6

86-210-9; 87-210-12; 87-210-9

Les trois résumés de cas suivants soulignent les difficultés rencontrées par les fonctionnaires chargés de l'application de la Loi sur la pêche sportive et la chasse, aussi bien que l'absence de «procédure équitable», pour un bon nombre de ses dispositions punitives.

1) Dans le premier cas, un jeune étudiant en science forestière a été privé de ses privilèges de chasse et de pêche, y compris le privilège d'avoir un guide, en vertu de l'article 96 de la Loi sur la pêche sportive et la chasse, après avoir été trouvé coupable d'avoir «pêché à la turlutte», en violation de la Loi sur les pêcheries du fédéral. La loi du Nouveau-Brunswick prévoit l'annulation automatique du permis accordé en vertu de la Loi sur la pêche sportive et la chasse, après une condamnation pour une infraction consistant à «prendre ou à tenter de prendre illégalement... du saumon...en pêchant à la turlutte». Le plaignant a affirmé qu'il n'avait pas de «turlutte», qu'il n'avait pris aucun poisson à la turlutte et qu'il n'avait renoncé à poursuivre ses droits en justice que par suite des frais qu'il aurait dû engager et parce qu'on l'avait assuré que sa peine se limiterait à une amende et n'entraînerait pas la perte de ses privilèges de chasse ou de pêche.

À l'examen, il a été établi qu'il n'existait pas de définition du terme «turlutte» et, sur la recommandation du Bureau, l'article 96 de la Loi sur la pêche sportive et la chasse a été modifié de façon à éclaircir les cas dans lesquels les permis de chasse et de pêche peuvent être annulés lorsqu'une «infraction majeure» a été commise. De plus, le plaignant déplorait de n'avoir pas réussi à rencontrer le ministre pour lui demander une révision de l'annulation de son permis; ce problème a été réglé quand le nouveau ministre lui a accordé la possibilité de le rencontrer sans aucune contrainte, pour lui expliquer les circonstances de sa condamnation. Pour finir, le ministre a maintenu la décision des responsables de l'application de la Loi. Néanmoins, cette nouvelle décision a été prise en toute équité administrative et fondée sur des termes clairs.

2) Dans le second cas, un chasseur s'est plaint qu'on lui ait enlevé son permis de chasse en vertu de l'article 101 de la Loi sur la pêche sportive et la chasse, à la suite de la mort tragique de son compagnon de chasse. L'article 101 donne au ministre des Ressources naturelles et de l'Énergie la discrétion absolue d'annuler tout permis ou licence délivré en vertu de la Loi sur la pêche sportive et la chasse lorsque, de l'avis du ministre, une personne, en chassant, a causé la mort d'une autre personne, en faisant partir une arme à feu ou en provoquant la décharge d'une arme à feu, par négligence ou autrement.

Le plaignant avait été accusé d'avoir chassé de façon négligente (paragraphe 50(1) de la Loi sur la pêche sportive et la chasse). Néanmoins, cette accusation a été rejetée par la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick et le plaignant a été jugé non coupable. À la suite de cette décision, le ministre des Ressources naturelles et de l'Énergie a révoqué le permis accordé au plaignant en vertu de la Loi, pour une durée de trois ans. Le plaignant estimait que cette décision était injuste compte tenu de son acquittement de l'accusation d'infraction à la loi provinciale.

Après examen du cas, notre Bureau a établi qu'il n'existait pas de lignes directrices ni de procédure guidant le ministre dans l'exercice de la discrétion que lui donne l'article 101 de la Loi sur la pêche sportive et la chasse. À la suite de nos représentations, des lignes directrices écrites ont été établies pour guider le ministre dans l'exercice de la discrétion que lui donne cet article. Le droit le plus important qui soit reconnu aux personnes dans la même situation que le plaignant est le droit d'être entendues. À l'avenir, le coordonnateur de la formation en matière de chasse du ministère devra envoyer une lettre recommandée au chasseur, pour lui faire savoir que le ministère a entrepris l'examen des circonstances entourant l'accident. Le chasseur sera aussi avisé que s'il est établi qu'il y a eu négligence de sa part, son permis pourra être révoqué. Cette lettre sera envoyée par courrier recommandé et spécifiera que le chasseur a la possibilité de faire connaître son opinion, soit a) en écrivant au coordonnateur de la formation en matière de chasse pour expliquer pourquoi son permis ne devrait pas être révoqué ou b) en demandant à rencontrer le coordonnateur en personne pour discuter du cas. Le chasseur disposera d'un délai raisonnable pour communiquer avec le coordonnateur s'il désire le rencontrer pour discuter du cas. Effectivement, la nouvelle politique établit que le permis de chasse ne sera révoqué que s'il y a eu négligence de la part du chasseur; les personnes qui se trouveront dans le même cas que le plaignant auront désormais la possiblité d'être entendues avant que le ministre n'exerce la discrétion que lui donne l'article 101.

Dans le cas du plaignant, une nouvelle étude par le ministère et un examen approfondi par notre Bureau, y compris une réunion avec le procureur de la Couronne et l'examen du dossier judiciaire, ont abouti à la conclusion qu'il ne serait pas opportun de recommander au ministre de reconsidérer sa décision.

3) Dans le troisième cas, un propriétaire s'est plaint, en mai 1987, des procédés employés par le ministère relativement à l'emplacement proposé pour un champ de tir voisin de sa propriété.

Selon le plaignant, un club de tir de l'endroit avait demandé une concession de la Couronne et l'autorisation d'exploiter un champ de tir dans un endroit situé entre sa propriété et une zone de loisirs très fréquentée. Il a également déclaré que rien n'avait été fait pour déterminer si les propriétaires des terrains avoisinants ou d'autres personnes directement touchées s'y objectaient ou voulaient être entendus sur la question. Quoique le plaignant ait pu faire des démarches non officielles qui ont eu pour résultat de faire trouver un autre site pour le champ de tir, il restait préoccupé du manque de moyens permettant aux tierces personnes intéressées de donner leur opinion dans le processus d'approbation.

Après examen du cas, le nouveau ministre a répondu de façon encourageante aux inquiétudes exprimées par le propriétaire foncier et a fait savoir que «le ministère exige maintenant que l'approbation de nouvelles demandes d'ouverture de champs de tir sur des terres de la Couronne fasse l'objet d'une annonce dans un journal local pour donner aux citoyens l'occasion de faire connaître leurs préoccupations. La décision finale sur l'approbation sera réservée jusqu'à ce que ces préoccupations aient été étudiées.» De plus, le ministère a entrepris d'inclure la condition relative à l'annonce dans sa politique d'octroi de concessions.

SANTÉ ET SERVICES COMMUNAUTAIRES

Reporté de 1987 -	38
Reçu en 1988 -	220

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	26
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	6
Refusé (discrétionnaire) - Aide accordée	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	94
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	94
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Discontinué (plaignant) - Aide accordée	1
Non fondé - Aucune aide possible	2
Partiellement fondé - Aucune aide possible	1
Partiellement fondé - Partiellement redressé	1
Fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	1
À l'étude	28

87-160-122

Les deux résumés suivants reflètent la fascinante diversité des cas qui se présentent au Bureau du registraire général des statistiques.

Dans le premier cas, un pasteur s'est plaint à notre Bureau du refus de la registraire générale de l'admettre comme ecclésiastique compétent pour la célébration d'un mariage.

Après enquête, le sous-ministre a déclaré que les dispositions de la Loi sur le mariage prévoyaient qu'un ecclésiastique ne pouvait être enregistré que si son église existait depuis au moins cinq années continues dans la province. Quoique l'église du plaignant ait été établie en 1896 et compte plus de 6 000 églises en Amérique du Nord, elle n'avait pas de congrégation au Nouveau-Brunswick avant que l'église du plaignant (établie en mai 1984) n'y soit affiliée en janvier 1985. La registraire générale hésitait à accepter le statut de cette église établie en dehors de la province parce qu'elle craignait de paraître porter un jugement subjectif sur la valeur d'une église donnée et que son ministère n'était pas disposé à accepter les critères établis ailleurs que dans la province.

Par ailleurs, elle a fait savoir au plaignant qu'elle serait prête à accepter son parrainage par une autre église pour les fins de la célébration d'un mariage, c'est-à-dire son enregistrement temporaire comme ecclésiastique d'une autre église dont la durée d'existence continue est acceptable pour son Bureau. De plus, elle a dit qu'elle était prête à prendre comme date de début de la continuité d'existence de l'église la date originale de l'établissement de la congrégation du plaignant (c'est-à-dire environ 6 1/2 mois plus tôt que la date précédemment indiquée).

88-160-3

Le 9 mars 1988, notre Bureau a été contacté par un ami d'un homme hospitalisé qui était incapable d'obtenir l'acte de naissance dont il avait besoin pour une demande de pension.

Après enquête, il a été établi que le problème venait de l'orthographe et de l'ordre des prénoms du plaignant. Il avait communiqué avec le Bureau du registraire général des statistiques d'état civil en novembre 1982 et avait ensuite eu des difficultés à obtenir la preuve nécessaire pour faire corriger son extrait de naissance et à fournir l'affidavit nécessaire en particulier. L'affaire s'était compliquée récemment par suite de sa longue hospitalisation dans un hôpital public.

Après examen de l'affaire avec la registraire générale, cette dernière a fait le nécessaire pour trouver un commissaire à la prestation des serments parmi le personnel administratif de l'hôpital et elle s'est assurée que cette personne était prête à établir l'affidavit nécessaire sous serment.

L'ami du plaignant a téléphoné à notre Bureau le 15 mars pour dire que le problème était en voie de règlement et remercier de l'aide reçue.

85-160-75

En octobre 1985, une dame s'est plainte au Bureau des lacunes que contenait l'enquête du coroner sur la mort de son père, d'après ses allégations. Son père était mort après avoir accidentellement mis le feu à ses vêtements en fumant, dans une maison de convalescence pour anciens combattants.

Notre Bureau a d'abord examiné la transcription de l'enquête. Quoique nous n'ayons pas décelé de faute dans la façon dont l'enquête a été faite, plusieurs points soulevés par la plaignante et restés sans réponse justifiaient un examen plus approfondi par notre Bureau.

Tout d'abord, pourquoi le corps du défunt n'avait-il été ni photographié ni soumis à une autopsie? Le coroner en chef a répondu qu'il appartenait au coroner de décider s'il était nécessaire de le faire, en se fondant sur un examen préliminaire du corps. Étant donné que la cause de la mort était très évidente, il paraissait raisonnable de se dispenser de ce processus.

Deuxièmement, le malade avait-il été surveillé comme il le fallait? Pour répondre à cette question, notre Bureau a rencontré le personnel de l'établissement pour voir comment il s'occupait des malades fumeurs. Il a été établi que les malades étaient divisés en différentes catégories, selon la façon dont ils fumaient, et qu'il y avait des tabliers en amiante pour ceux qui ne pouvaient pas fumer sans danger. Notre Bureau a suggéré de surveiller de plus près l'application de cette politique. Il a également conseillé d'établir un programme pour apprendre aux malades à fumer sans danger, ce qui a été accepté. Finalement, il a été établi qu'il aurait été bon de loger les non-fumeurs ensemble, mais que ce n'était ni approprié ni possible dans toutes les circonstances.

Troisièmement, le protocole et le fonctionnement du système d'alarme-incendie étaient-ils adéquats? Des membres de notre Bureau, un prévôt des incendies et des administrateurs de l'hôpital ont visité l'établissement et conclu ce qui suit : a) le système de détection et d'alarme-incendie était conforme à toutes les normes appropriées; b) le personnel y répondait en temps voulu quoique le temps de réponse fût ralenti par l'incapacité du système de déterminer la pièce dans laquelle l'incendie brûlait (contrairement aux renseignements donnés au jury du coroner).

Quatrièmement, dans quelle mesure les recommandations du jury du coroner ont-elles été mises en application dans l'établissement en question? Notre Bureau a jugé que, dans l'ensemble, il avait été tenu bon compte des recommandations. Cette conclusion prenait en considération le fait que des objectifs opposés - la qualité de la vie des malades par rapport aux exigences de la sécurité-incendie - ne permettaient pas de mettre la totalité des recommandations du jury du coroner en application.

La plaignante a été informée de ces efforts et a semblé raisonnablement satisfaite que la mort prématurée de son père ait amené une réforme concrète de la politique de sécurité-incendie de l'hôpital.

87-160-46

Lors de nos audiences d'avril 1987 à Campbellton, un résident âgé s'est plaint du refus du ministère de lui rembourser le coût d'un traitement anticancéreux subi dans un hôpital public du Québec. Quoique le plaignant ait fait un séjour prolongé dans cet hôpital et y ait reçu des médicaments sur les conseils et les références de son médecin de famille au Nouveau-Brunswick, le ministère ne lui a remboursé qu'une fraction de ses frais d'hospitalisation et aucun des médicaments prescrits achetés en dehors du Nouveau-Brunswick.

À l'examen, il a été établi que le plaignant ne s'était pas prévalu des mécanismes d'appel prévus par la Loi sur la gratuité des médicaments sur ordonnance, la Loi sur les services hospitaliers et la Loi sur le paiement des services médicaux. Malheureusement, ces trois démarches n'ont pas permis de modifier la position prise par le ministère.

Par ailleurs, les renseignements pris auprès de la compagnie d'assurance médicale privée du plaignant ont indiqué que cette compagnie serait prête à étudier une demande d'indemnisation s'il était établi que tous les appels possibles en vertu des programmes du gouvernement provincial avaient échoué. Par la suite, la compagnie a remboursé au plaignant presque tout le solde des frais médicaux qu'il avait engagés en dehors de la province.

Le plaignant nous a fait savoir qu'il était «très satisfait» de ce résultat.

88-160-2

Une personne récemment arrivée dans la province a téléphoné à notre Bureau en utilisant le numéro d'appel sans frais et a demandé s'il était possible de communiquer avec l'Assurance-maladie du Nouveau-Brunswick par un numéro d'appel téléphonique sans frais dans toute la province.

Selon son habitude, notre Bureau a transféré l'appel directement au bureau des renseignements de l'Assurance-maladie. Nous avons également promis de nous informer s'il existait un service d'appel téléphonique sans frais. À notre demande, le ministère a répondu qu'il n'avait pas de numéro d'appel sans frais et que même si un service de ce genre aurait eu sa raison d'être, il était actuellement en dehors des possibilités financières du ministère.

Il faut remarquer que l'Assurance-maladie n'est que l'un des organismes comme la Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick, le ministère de l'Aide au revenu et la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick, dont les services aux réclamants pourraient être améliorés par l'établissement d'un numéro d'appel téléphonique sans frais pour toute la province, à en juger par les plaintes que nous recevons.

84-160-34; 84-160-93; 85-160-92

En mai 1984, une dame s'est plainte du refus de la registraire générale des statistiques de l'état civil de corriger une erreur dans son acte de naissance.

La plaignante affirmait que son premier prénom avait été changé par erreur ou mal écrit et que, dans ces circonstances portant à confusion, la registraire générale avait à grand regret refusé de corriger l'acte de naissance. La seule façon de faire corriger l'acte de naissance était d'entreprendre une procédure judiciaire assez coûteuse, en vertu de la Loi sur le changement de nom. La plaignante estimait qu'elle ne pouvait engager de tels frais, d'autant plus qu'il s'agissait de corriger une erreur commise par un fonctionnaire.

Le Bureau du registraire général des statistiques de l'état civil s'est montré sensible aux doléances de la plaignante. De plus, il a été établi que la majorité des provinces disposaient d'une procédure administrative relativement simple et peu coûteuse pour le changement de nom, sans intervention de la justice. En conséquence, notre Bureau a recommandé la mise en oeuvre de dispositions législatives visant un recours de ce genre; cette recommandation a été acceptée après un travail considérable de la part de la registraire générale et du ministère de la Justice. La nouvelle Loi sur le changement de nom, proclamée dans sa totalité en avril 1988, prévoit que le registraire général examinera toutes les demandes de changement de nom et qu'une décision judiciaire ne sera requise que dans des cas exceptionnels.

Un sort tragique a voulu que, dans cette affaire où le problème exposé par la plaignante a été réglé pour le bénéfice de nombreuses personnes, la plaignante décède peu de temps avant la proclamation de la Loi.

Notre Bureau rend hommage à la persévérance et à la détermination de cette personne dont l'action a permis d'améliorer le niveau de l'administration publique et de la justice dans notre province.

87-160-121

La mère d'un garçon handicapé de 13 ans s'est plainte des difficultés qu'elle avait à obtenir une aide financière du ministère pour procurer une nouvelle chaise roulante à son fils.

La plaignante a déclaré que son fils avait reçu une chaise roulante quand il avait 7 ans et que cette chaise n'était plus appropriée à ses besoins. Il avait également besoin d'un lit et d'autres appareils pour passer de sa chaise roulante à son lit.

Après examen du cas, le ministère a approuvé la demande du plaignant et lui a accordé l'appareillage qui lui est indispensable. De plus, notre Bureau s'est soucié du fait que le jeune garçon ne fréquentait pas l'école, ce à quoi il a été remédié par des leçons particulières et son envoi à l'école à temps partiel ultérieurement.

87-160-119; 88-160-1

Un étudiant partiellement sourd a demandé l'aide de notre Bureau à propos du refus du ministère de payer des frais d'interprète pour lui permettre de suivre un cours à un campus du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick.

Le ministère avait répondu que même si le plaignant avait droit à une aide financière, le budget régional était épuisé et qu'il n'était pas possible de fournir des services d'interprète avant la fin de l'exercice financier. Après examen du cas avec notre Bureau, cette décision a été renversée et nous avons été informés que, si le service était disponible, le directeur régional du ministère allouerait les fonds nécessaires pour permettre au plaignant de terminer son éducation.

85-160-81

Une ancienne employée du ministère a demandé l'aide de notre Bureau à propos d'une allégation de refus du ministère de décrire exactement les modalités et conditions de son emploi, pour les fins d'une réclamation en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu.

La plaignante a été employée par le ministère comme physiothérapeute consultante en 1980 et 1981. Au moment de son entrevue, le directeur des Services de santé publique l'avait avisée qu'elle devrait avoir une automobile pour son travail quotidien. Après avoir obtenu l'emploi, la plaignante

a engagé des frais d'automobile supérieurs au montant alloué par le règlement du gouvernement régissant les déplacements. Néanmoins, la déduction de l'impôt sur le revenu qu'elle avait demandée pour ce montant supplémentaire lui a été refusée par le ministère du Revenu national. Le gouvernement fédéral a fondé son refus sur l'allégation que le contrat d'emploi de la plaignante ne contenait pas de condition l'obligeant à se procurer une automobile et prévoyant que son emploi serait terminé si elle ne disposait pas d'une automobile pour se déplacer aux fins de son travail. Le ministère avait continuellement refusé de fournir une déclaration de ce genre à la plaignante, estimant, à tort semble-t-il, que les communications verbales et écrites qui ont abouti à l'emploi de la plaignante ne constituaient pas un contrat d'emploi. Malheureusement, les délais d'appel en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu du fédéral sont arrivés à expiration durant les efforts infructueux de la plaignante. Cependant, elle a été informée que la question serait réexaminée si elle parvenait à obtenir l'information nécessaire.

À la suite d'un long examen par notre Bureau, en collaboration avec le ministère et le Conseil de gestion, le secrétaire du Conseil a déclaré par écrit que «pour pouvoir remplir ses fonctions d'employée du ministère de la Santé entre 1980 et 1982, elle (la plaignante) était tenue par son contrat de se procurer un moyen de transport et que le défaut de remplir cette condition contractuelle l'aurait exposée à la terminaison de son emploi». Il semble aussi que la plaignante pourrait obtenir un affidavit attestant qu'il n'existait pas d'autre moyen de transport en dehors de l'automobile dans la région où elle travaillait.

Malheureusement, le ministère du Revenu national a modifié l'avis qu'il avait préalablement donné à la plaignante et lui a fait savoir qu'il n'était pas disposé à reconsidérer la question. La plaignante a alors été renvoyée au député de sa circonscription dans l'espoir qu'il pourrait l'aider.

88-160-5; 88-400-5

Au cours des audiences tenues à Woodstock en 1988, un propriétaire rural s'est plaint de l'inaction montrée par les services gouvernementaux, selon lui, à propos de lieux inesthétiques voisins de sa maison.

Le plaignant nous a expliqué que son voisin vivait dans une maison délabrée qui n'avait ni eau courante ni égout. Le plaignant jugeait que c'était un lieu inesthétique et, chose plus grave, les eaux vannes de cette maison se déversaient dans la cour ou le champ voisin. Quoique le plaignant ait reçu une réponse compatissante du ministère de la Santé et des Services communautaires et du ministère des Affaires municipales et de l'Environnement, aucune mesure n'avait été prise.

Après étude du cas avec ces deux organismes et avec la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick, il a été jugé que le propriétaire de la maison en cause violait la Loi sur la santé et la Loi sur les lieux inesthétiques. Heureusement, la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick est intervenue et a fourni 22 800 $ au titre de l'aide à l'habitation, y compris un nouveau puits et une fosse septique. Cette intervention a permis de régler le grief.

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1987 -	1
Reçu en 1988 -	5
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	3
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1987 -	10
Reçu en 1988 -	87
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	3
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	35
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	36
Non fondé - Aucune aide possible	3
Partiellement fondé - Redressé	2
Fondé - Aide accordée	2
Fondé - Redressé	2
À l'étude	13

87-170-68; 87-360-46

Un propriétaire a communiqué avec notre Bureau en août 1987 relativement à une requête de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick exigeant qu'il continue à rembourser un prêt consenti pour l'aménagement de son sous-sol au titre des prêts d'amélioration des maisons, après que le ministère des Transports a démoli ce sous-sol.

Le plaignant avait obtenu une aide financière de la Société pour aménager un nouveau sous-sol. Malheureusement, l'installation n'était pas conforme au règlement sur le retrait par rapport à la route. Par la suite, le ministère a acheté le site de la maison du plaignant en vue de l'élargissement de la route, a démoli le sous-sol existant et a payé le plaignant pour la construction d'un nouveau sous-sol.

Le plaignant n'a subi aucune perte financière à la suite de cette mesure et il est légalement tenu de continuer ses paiements à la Société d'habitation; c'est le public qui a subi une perte financière, dans des circonstances qui paraissent refléter une mauvaise administration de la part de la Société.

Après plus ample examen, il a été établi que cette dépense inutile aurait pu être évitée en exigeant un permis relatif au retrait et son approbation, avant d'accorder un financement de ce genre au titre de l'amélioration des maisons. La Société a accepté d'inclure cette condition dans ses procédures d'approbation de prêt.

Il faut espérer que cette mesure évitera la répétition d'un incident fâcheux (mais rare) comme celui-là.

88-360-10; 86-360-50

Le 18 octobre 1988, notre Bureau a reçu une lettre «désespérée» d'une locataire d'un projet d'habitation à loyer modique administré par la Société, qui avait reçu un avis lui intimant de libérer son appartement «le 31 octobre 1988 au plus tard.»

Après examen, il est apparu que la Société avait fondé sa décision sur les activités criminelles imputées au fils aîné de la plaignante (qui n'habitait pas avec elle) et sur un conflit de personnalités entre la plaignante et un membre d'une autre famille résidant dans l'ensemble, ainsi que les deux voisins qui se sont plaints de son comportement.

Après enquête préliminaire, il n'a pas paru qu'il y ait eu des raisons suffisantes pour expulser la plaignante. En conséquence, notre Bureau a conseillé de faire une enquête plus approfondie avant de prendre d'autres procédures contre cette locataire.

Notre Bureau a été informé ultérieurement que l'avis d'expulsion avait été retiré et que la Société prenait les mesures nécessaires pour résoudre le problème de façon plus équitable, c'est-à-dire pour trouver un autre appartement pour la plaignante et sa famille.

Ce cas rappelle l'étude en cours menée par notre Bureau, le ministère de la Justice et la Société d'habitation, sur le fait que les locataires de la Société d'habitation ne peuvent toujours pas se prévaloir de la protection offerte par la Loi sur la location de locaux d'habitation. Actuellement, les locataires de la Société ne peuvent pas avoir recours au Bureau du médiateur des loyers; en fait, la fonction de «médiateur des loyers» est plus ou moins exercée par le personnel régional de la Société.

88-360-9

Une dame s'est plainte, en septembre 1988, du refus de la Société de la placer sur la liste régionale d'admissibilité à un nouveau logement.

La plaignante avait acheté une maison en 1985 avec l'aide de la Société. Jugeant la maison inhabitable, elle l'a quittée en septembre 1987. Au moment où elle est partie, elle avait un arriéré de paiements hypothécaires à la Société, d'environ 800 $. La Société invoquait cette dette pour refuser de prendre en considération une nouvelle demande de logement familial.

Après plus ample examen, il a été établi que, lorsque la plaignante a acheté la maison, elle avait obtenu un prêt hypothécaire de 34 000 $, soit 30 300 $ pour l'achat de la maison et 3 700 $ pour des réparations notées dans le rapport d'inspection de la Société. En dépit des nombreuses demandes de la plaignante, la Société n'a jamais fait faire les réparations promises (et payées) avant le départ de la plaignante.

Compte tenu de cette nouvelle information, la Société a accepté d'annuler les arriérés comptés à la plaignante et a inscrit le nom de la famille sur la liste d'admissibilité à un nouveau logement.

88-360-4

Une locataire de la Société s'est plainte d'infiltrations d'eau dans le sous-sol de sa maison.

À l'examen préliminaire, la Société a déclaré qu'elle était informée du problème et avait avisé la plaignante de ne pas laisser de biens personnels dans le sous-sol. La Société lui a dit aussi qu'elle avait fait installer une pompe de puisard qui empêcherait que l'inondation du sous-sol ne s'aggrave.

Après enquête plus approfondie, il a été établi qu'il n'y avait pas de pompe de puisard dans le sous-sol et que l'inondation était beaucoup plus grave que la Société ne le croyait. Son personnel a installé ultérieurement des drains autour de la maison, ce qui a réglé le problème à la satisfaction de la plaignante.

SOLLICITEUR GÉNÉRAL

Reçu en 1988 -	218
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	12
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	5
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	31
Refusé (discrétionnaire) - Aide accordée	47
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	43
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	72
Non fondé - Aucune aide possible	1
À l'étude	7

88-185-12

Le plaignant, qui a reçu une sentence de 90 jours à purger de façon discontinue, pour conduite avec des facultés affaiblies, s'est plaint du refus du ministère de lui accorder une absence temporaire pour qu'il puisse se trouver chez lui, avec sa famille, pour Noël.

À l'examen, il a été établi que le refus du ministère était fondé sur les objections présentées par le procureur de la Couronne et la police, selon qui certains individus pouvaient être amenés à conduire après avoir bu le jour de Noël, ce qui constituait un risque pour le public. Par ailleurs, il a été établi que le plaignant n'avait causé aucun problème aux agents de correction au cours des 2 1/2 mois de prison qu'il avait déjà purgés, comprenant des périodes d'incarcération durant le week-end et de liberté durant la semaine. De plus, le juge qui a rendu la sentence n'avait aucune objection à ce que le plaignant soit libre le jour de Noël. Finalement, des détenus qui avaient commis des infractions plus graves étaient mis en liberté avec permission d'absence temporaire et libération conditionnelle.

Après plus ample examen, le ministère a reconsidéré sa décision et a accordé une absence temporaire au plaignant pour lui permettre de passer le jour de Noël avec sa famille.

88-185-5

Au cours de nos audiences à St. Stephen, un propriétaire de la municipalité s'est plaint de l'insuffisance de la surveillance exercée sur des jeunes d'un foyer de groupe.

Le plaignant a déclaré qu'il parlait au nom de plusieurs résidents de la rue avoisinant le foyer de groupe et il a rapporté ce qui suit : a) des cas fréquents de rixes, de hurlements et d'emploi de langage obscène de la part de résidents du foyer de groupe depuis son ouverture en 1986; b) la surveillance insuffisante exercée sur les jeunes; c) un incident, en avril 1988, au cours duquel un couteau de neuf pouces a été lancé du foyer de groupe vers sa maison ; c) une canette de boisson gazeuse remplie d'huile enflammée, lancée du foyer de groupe vers sa maison en avril 1988.

En plus de ces incidents précis, le plaignant était aussi mécontent du fait que le voisinage n'avait pas été consulté avant l'établissement du foyer de groupe.

À l'examen du cas, l'administratrice du foyer de groupe qui est financé conjointement par les ministères de la Santé et des Services communautaires et du Solliciteur général, a pris en considération tous les problèmes rapportés dans la plainte. De plus, de concert avec d'autres membres de la Commission, elle a fait le nécessaire pour établir de bonnes communications avec le plaignant, veiller à ce que ses plaintes soient étudiées et à ce que des mesures correctives soient prises si les plaintes sont valides.

En ce qui concerne la dissimulation qui a entouré l'installation du foyer de groupe, le ministère de la Santé et des Services communautaires a fait savoir qu'il avait établi, en février 1988, de nouvelles lignes directrices relatives au choix des emplacements, recommandant des consultations plus amples avec la localité avant l'ouverture d'un établissement aussi important.

87-180-42; 87-180-277

Un détenu et une détenue se sont plaints de la diffusion de rumeurs fausses et malicieuses dues, selon leurs allégations, à des fonctionnaires du ministère, à propos de leur transfert d'un établissement correctionnel provincial au tribunal.

Les plaignants, accusés conjointement d'un acte criminel, ont été envoyés au même centre correctionnel et ont comparu au tribunal au même moment et au même endroit, en août 1986.

Quoique la pratique préconisée interdise de transporter des détenus hommes et femmes ensemble, le ministère a décidé de faire exception à la règle dans le cas des plaignants, par mesure d'économie. Le ministère a pris une autre décision inappropriée en plaçant les détenus sous la garde d'un employé occasionnel et d'une stagiaire.

Il ne s'est produit aucun manquement à la sécurité pendant le voyage aller et retour des plaignants au tribunal. Néanmoins, des rumeurs ont couru au tribunal et dans la prison, à l'effet que les plaignants avaient eu des activités sexuelles dans la voiture du shérif. Les plaignants ont déclaré catégoriquement que c'étaient de fausses rumeurs répandues par les employés du ministère et qu'ils désiraient une rectification.

Après enquête, il a été établi que ni l'un ni l'autre des employés du ministère qui accompagnaient les plaignants n'avaient été témoins d'inconvenances. De plus, il a été établi qu'ils avaient répandu une rumeur fondée sur le soupçon que des actes inconvenants auraient pu avoir été commis. Compte tenu de cette information, le shérif en chef a conclu qu'il avait été fait tort aux plaignants et il leur a envoyé une lettre d'excuses.

TOURISME, LOISIRS ET PATRIMOINE

Reporté de 1987 -	3
Reçu en 1988 -	28
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	16
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	12
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Fondé - Aide accordée	1
À l'étude	1

TRANSPORTS

Reporté de 1987 -	25
Reçu en 1988 -	211
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	21
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	71
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	55
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Non fondé - Aucune aide possible	5
Non fondé - Aide accordée	1
Partiellement fondé - Redressé	1
Fondé - Aucune aide possible	1
Fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	61
À l'étude	16

87-170-85

Deux automobilistes se sont plaints que le registraire des véhicules à moteur avait, selon leurs allégations, appliqué de façon erronée le paragraphe 300(2) de la Loi sur les véhicules à moteur. Ce paragraphe prévoit que le registraire doit retirer le permis et suspendre le droit de conduire pendant le double de la période de suspension lorsqu'un automobiliste dont le droit de conduire a déjà été suspendu est trouvé coupable d'une nouvelle infraction dans les trois ans de la date de la première suspension.

Les deux plaignants ont été jugés coupables de conduite dangereuse et ont subi un «alcootest» déterminant ou ont été trouvés coupables de conduite avec des facultés affaiblies le même jour et le registraire a reçu le résumé des procédures judiciaires pour les deux infractions le même jour. Dans chaque cas, le registraire a traité une des convictions comme une deuxième conviction et il a imposé une suspension double en vertu du paragraphe 302(2). De plus, il a doublé arbitrairement la période de suspension la plus longue pour conduite dangereuse plutôt que la plus courte pour conduite avec des facultés affaiblies.

Après examen, le ministère a demandé conseil à un avocat indépendant qui a été d'avis que ces deux pratiques étaient contestables du point de vue juridique. De ce fait, le sous-ministre a rendu la conclusion suivante : «ce n'est pas une situation équitable et il faut donner le bénéfice du doute à la partie touchée par la décision. C'est pourquoi nous réviserons les dossiers de ces deux personnes.» En réponse à une recommandation ultérieure de notre Bureau, cette mesure réparatrice a été appliquée à quelque cinquante et un autres cas dans lesquels le ministère avait pris une décision semblable, ce qui est un bon exemple de circonstance où la réparation d'un seul cas peut avoir un bénéfice direct sur tout un groupe de gens.

87-170-54

Un employé saisonnier permanent du ministère s'est plaint de la façon dont deux postes permanents ont été remplis par le ministère en 1987.

Dans le premier cas, le plaignant s'est vu refuser un poste de préposé de pont I à plein temps. Le plaignant, accidenté du travail, a souligné que la Commission des accidents du travail était disposée à financer son emploi en vertu du programme de réadaptation professionnelle. Cependant, le ministère a fait savoir que le candidat qui avait obtenu le poste était tout aussi qualifié et, du fait qu'il avait plus d'ancienneté que le plaignant, il devait être choisi en vertu des conditions de la convention collective en vigueur.

Dans le second cas, un poste de surveillant de pont a été attribué à un employé actif en politique, au moment des élections provinciales de 1987. Il n'y a pas eu d'annonce de concours pour ce poste; néanmoins, le ministère a fait savoir par la suite que le candidat retenu avait été choisi sur une liste d'admissibilité préétablie, qui comportait deux noms.

En réponse à la critique du plaignant selon lequel cette décision techniquement correcte sentait l'intervention politique, le directeur des ressources humaines du ministère s'est dit désolé que le plaignant et ses camarades de travail aient été amenés à croire qu'on avait «promis» des postes au ministère aux candidats retenus. De plus, il pensait que cette conviction avait peut-être découragé le plaignant et ses collègues de faire savoir au ministère que le poste les intéressait. C'est peut-être ce qui, à son tour, a amené le ministère à choisir un candidat sur une liste d'admissibilité plutôt que de procéder à un nouveau concours.

Le ministère a déclaré qu'il était extrêmement désireux de veiller à ce qu'un malentendu de ce genre ne se reproduise pas et qu'il accueillerait avec plaisir toute suggestion que le plaignant et ses collègues pourraient lui faire pour y parvenir.

84-140-20

En juin 1987, le Comité permanent de l'Ombudsman de l'Assemblée législative a reporté la recommandation de notre Bureau visant la perception de doubles frais de transfert et de taxe de vente sur l'achat d'un seul véhicule à moteur, jusqu'au résultat de l'examen effectué par notre Bureau et le ministère des Transports.

À la suite de cet examen, le gouvernement a adopté un nouveau paragraphe 305.1(1) de la Loi sur les véhicules à moteur, qui permet au registraire de révoquer le permis d'un conducteur qui n'a pas payé un droit requis relatif à «l'obtention d'un permis ou à la reconnaissance de ses droits de conducteur». Chose plus importante peut-être du point de vue qui nous préoccupe, le ministère a mis en oeuvre un système de registre des chèques sans provision. Ce registre devait permettre d'établir l'incidence de cas de ce genre et aider à décider si ce procédé permettra de régler les cas spéciaux qui ont motivé notre recommandation.

Après avoir étudié le nouveau système pendant un an, le ministère n'a trouvé qu'un seul cas sur 837 chèques sans provision qui ait donné lieu à une procédure de mise en cause d'un tiers («double taxation»). Le ministère l'a traité comme un cas spécial et a établi qu'il pourrait recouvrer de la personne qui a fait le chèque, ce qui a donc libéré la tierce partie de tout engagement.

Le ministère a fait savoir qu'il avait l'intention de continuer à tenir ce registre pour veiller à ce que toutes les procédures de mise en cause soient traitées comme des cas spéciaux.

Notre Bureau a alors mis fin à son examen.

86-170-79

Un avocat s'est plaint au nom de clients âgés et infirmes qui ont été déménagés de leur propriété dans une autre maison, achetée en leur nom par le ministère, dans le cadre d'un projet de contournement d'une route.

Les plaignants avaient trois sujets de plainte à propos de cet achat, à savoir : a) le fait que, selon eux, le ministère ne les a pas avisés de leur droit de prendre un avocat; b) les circonstances entourant le transfert d'une hypothèque avec la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick sur leur nouvelle maison; c) le fait que, selon leurs allégations, le ministère ne leur a pas permis d'enlever tout l'appareillage de leur ancienne propriété avant qu'elle ne soit démolie.

En ce qui concerne les deuxième et troisième points, notre enquête a montré que le règlement offert par le ministère était équitable, que les plaignants ou leur fils avaient eu la possibilité d'enlever presque tout l'appareillage de leur ancienne maison et qu'ils avaient reçu une nouvelle maison d'une valeur estimative beaucoup plus élevée que leur maison précédente. Il était évident aussi que l'agent des services de l'emprise du ministère avait traité les plaignants de façon courtoise et équitable.

Néanmoins, le couple n'était pas satisfait de la transaction et il est apparu nettement qu'il aurait été sage de la part de l'agent des services de l'emprise de les informer de leur droit de consulter un avocat de leur choix avant de signer les documents juridiques qui leur étaient présentés.

Après avoir discuté de l'affaire, le ministère a fait savoir que dorénavant, la Division de l'emprise aviserait tous les propriétaires de leur droit de demander conseil à d'autres personnes, et en particulier à un avocat, à propos des achats proposés par le ministère. De plus, le directeur des services de l'emprise du ministère a invité l'avocat de notre Bureau à discuter de cette question et d'autres points d'intérêt commun, à la réunion annuelle des agents de la Division de l'emprise.

84-170-82

Une famille s'était plainte, en 1984, du refus du ministère des Transports de réparer des dommages à la route de Wilson Point sur l'île de Miscou.

Les plaignants ont déclaré qu'en 1983, une tempête avait arraché 25 pieds de terrain devant leur maison, y compris la route provinciale qui desservait leur résidence et les maisons de leurs voisins immédiats.

À la suite de la tempête, le ministère avait proposé d'acheter un droit de passage parallèle à une ligne électrique, entre les diverses propriétés de la zone en question. Les plaignants hésitaient à accepter cette proposition parce qu'ils avaient peur qu'il ne se produise d'autres dévastations sur l'emplacement de l'ancienne route de Wilson Point et que le gouvernement ne leur vienne pas en aide [illegible]s de dévastation future. Leurs inquiétudes étaient avivées par le fait que leur propriété se trouve sur une étroite bande de terrain, entre le golfe du Saint-Laurent et de grandes tourbières qui occupent la partie de l'île Miscou bordant immédiatement l'arrière de leur propriété.

Il est vite apparu que le ministère ne se souciait pas tant de la reconstruction de la route de Wilson Point en elle-même, que de la construction d'une digue pour protéger la route.

Après examen de la question, y compris l'étude des dossiers du ministère, des entrevues avec le personnel, l'inspection de la propriété en cause et l'aide apportée aux plaignants pour qu'ils obtiennent l'assistance de divers fonctionnaires, le ministère a terminé la construction de la digue de la route de Wilson Point au cours de l'été 1988. De plus, il a terminé la surface de la nouvelle route de Wilson Point et il a promis que le recouvrement en gravillons serait fini au cours de l'été de 1989.

Les plaignants ont exprimé leur satisfaction du travail effectué et le dossier a alors été clos.

87-170-108

Une veuve s'est plainte, en novembre 1987, du refus du ministère de lui permettre d'accéder de sa propriété familiale à la route 1, route à accès limité.

Après le commencement de notre enquête, le ministère des Transports a mis en oeuvre une politique révisée de l'accès limité. Cette nouvelle politique a répondu à une bonne partie de la recommandation de notre Bureau touchant les routes à accès limité, à savoir l'illogisme apparent des refus d'accès dans des sections d'une route où de nombreux accès ont déjà été accordés. La nouvelle politique établit, pour l'étude des demandes d'accès, un certain nombre d'autres critères visant à assurer une approche plus impartiale et indépendante de cette question délicate.

À la révision de l'affaire par le ministère après la mise en oeuvre de cette politique, la plaignante a obtenu le droit d'accès à la route 1.

88-170-8

Le propriétaire de deux parcelles d'un lotissement rural s'est plaint de ce que le ministère n'entretenait pas la rue qui borde sa propriété.

Après examen du cas, le sous-ministre a fait savoir que la rue du lotissement avait été «terminée à plus de 75 % en 1975, mais que, par suite de l'absence de maisons dans cette rue et du fait qu'elle n'était pas utilisée, des aulnes et de l'herbe ont poussé sur la chaussée.» Il a déclaré également que «le ministère prendra des mesures pour corriger la situation et rendre la route praticable, étant donné que le problème semble venir du manque d'entretien.»

Notre Bureau a alors mis fin à l'étude de la question.

88-170-3

Un automobiliste s'est plaint du refus du registraire des véhicules à moteur de lui délivrer un permis de conduire.

Le permis de conduire du plaignant a été suspendu par la province du Manitoba pour une durée de cinq ans parce que le plaignant avait été jugé coupable d'avoir «conduit après avoir bu» le 19 mars 1983 et le 17 mai 1986. Par la suite, le plaignant a obtenu un permis de conduire au Québec; néanmoins, après son retour au Nouveau-Brunswick, en janvier 1988, le registraire a refusé de lui délivrer un permis de conduire. De plus, la commission d'appel des suspensions de permis lui a fait savoir qu'elle n'avait pas compétence pour entendre l'appel. La Commission n'a pas compétence lorsqu'il y a eu deux infractions au Code criminel concernant un véhicule à moteur, à moins de trois ans l'une de l'autre. Il a été souligné que le plaignant avait commis la deuxième infraction plus de trois ans après la première.

Après examen préliminaire, le ministère a maintenu sa décision première. Cependant, le sous-ministre a aussi déclaré qu'il pensait que la commission d'appel des suspensions de permis avait compétence pour entendre l'appel. La commission a reconsidéré sa décision antérieure, a entendu le plaignant et lui a délivré un permis de conduire.

Le plaignant a exprimé son appréciation des initiatives prises par le Bureau en sa faveur.

87-170-70

Dans son rapport annuel pour 1986, notre Bureau a mentionné les plaintes de trois personnes concernant des allégations d'application erronée de l'art. 105.1 de la Loi sur les véhicules à moteur, la disposition dite «de poursuite à haute vitesse» promulguée en 1985. Avec l'aide des ministères de la Justice et des Transports, notre Bureau a découvert que 110 autres automobilistes avaient reçu des sentences de suspension de leur permis imposées par la cour, pour trois ans, dans des circonstances où chacun d'eux avait plaidé coupable sans être informé de la période de suspension obligatoire de trois ans de leur permis de conduire.

À la suite de la décision de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick dans l'affaire R. c. Flanagan, il a été établi que nonobstant la nature impérative de la suspension du permis pendant trois ans, la possibilité d'appel à la Cour autorisait implicitement le juge de première instance à imposer une période de suspension plus courte. Notre Bureau a suggéré ultérieurement que tous les automobilistes qui ont été affectés par l'interprétation précédente de la loi devraient être avisés de leur droit d'appel et que, de plus, le ministère de la Justice devrait assumer le coût de ces appels.

En conséquence, l'Aide juridique du Nouveau-Brunswick a nommé un avocat pour interjeter appel des suspensions, dont la durée a été réduite, à quelques exceptions près. De plus, la Loi sur les véhicules à moteur a été modifiée, de telle sorte que la Couronne doit maintenant aviser les personnes accusées en application de l'art. 105.1 que la Cour peut suspendre leur droit de conduite pour une durée d'un à trois ans.

Pour finir, le ministère a révisé sa politique «d'accusations multiples», mettant ainsi fin à l'habitude prise par certains procureurs d'accuser quelqu'un d'infraction à l'art. 105.1 de la Loi sur les véhicules à moteur aussi bien que d'infraction au Code criminel du Canada («conduite dangereuse»).

TRAVAIL

Reporté de 1987 -	2
Reçu en 1988 -	20

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	8
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	9
Discontinué (plaignant) - Aide accordée	1
Non fondé - Aucune aide possible	1
À l'étude	1

86-190-2; 88-190-1

Un monsieur s'est plaint, en avril 1986, des difficultés qu'il avait à la suite d'une tentative infructueuse de participation à un programme d'aide à l'emploi parrainé par le fédéral, du fait que la Commission d'assurance-chômage lui avait imposé des pénalités financières et que, selon ses allégations, le ministère n'avait rien fait pour régler ses problèmes en application de la Loi sur le salaire minimum.

Le plaignant a expliqué que le Centre d'emploi du Canada (organisme fédéral) l'avait envoyé chez un employeur privé en vertu de son programme de contrat de formation dans l'industrie. Selon les conditions de ce programme, le gouvernement fédéral et l'employeur devaient payer chacun cinquante pour cent du salaire de l'employé. Malheureusement, l'employeur n'a jamais signé le contrat de formation avec le gouvernement fédéral et n'a payé aucun salaire au plaignant pendant la durée de son emploi, du 23 juillet au 14 septembre 1984. De plus, quand la Commission d'assurance-chômage a appris le refus de l'employeur de payer, elle a décidé que le plaignant devait rembourser les prestations d'assurance-chômage qu'elle lui a versées après qu'il a quitté son emploi non payé et elle a pris des sanctions contre lui.

Le plaignant affirmait qu'il s'était adressé à un fonctionnaire du ministère dont il ignorait le nom, à propos des difficultés qu'il avait dans son emploi en septembre 1984. Il déclarait aussi que cette personne lui avait dit que le ministère ne pouvait rien faire pour l'aider à récupérer son salaire impayé.

Après étude du cas, il a été établi qu'il n'y avait pas suffisamment de preuve de faute de la part du ministère pour que notre Bureau puisse faire une recommandation en vue d'une intervention réparatrice.

Par ailleurs, grâce aux «bons offices» du personnel du ministère et à la collaboration de la Commission de l'assurance-chômage, notre Bureau a examiné le dossier du «trop-payé» du plaignant par l'assurance-chômage et en a discuté longuement avec le directeur du district de la Commission. Finalement, ce dernier a recommandé que la Commission d'assurance-chômage radie le «trop-payé» et sa recommandation a été acceptée par la Commission.

C'est un bon exemple de l'approche réparatrice globale adoptée par notre Bureau.